

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Paparan Data

Pada bab IV paparan data dan pembahasan hasil penelitian ini, ada dua perusahaan yang akan dibahas sesuai dengan obyek penelitian. Kedua perusahaan tersebut adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Malang dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Blitar.

4.1.1. Bank Muamalat Indonesia

4.1.1.1. Latar Belakang Singkat Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

Bank Muamalat cabang Malang didirikan pada tanggal 24 Agustus 2004. Kota Malang merupakan salah satu kota yang strategis untuk tempat pembukaan cabang baru di wilayah Jawa Timur, mengingat sebagian besar penduduknya adalah umat muslim. Selain itu, kota Malang juga memiliki tingkat perputaran dana pada pihak ketiga yang relatif tinggi didukung dengan kegiatan perekonomian yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun.

(Bank Muamalat Cabang Malang)

Pada saat ini Kantor cabang Malang membawahi kegiatan operasional untuk daerah Malang raya, Pasuruan, Lumajang dan Probolinggo. Kantor Cabang Malang termasuk daerah kordinasi Regional VII bersama dengan Kantor Cabang Surabaya, Jember, Kediri, Denpasar dan Mataram. (Bank Muamalat Cabang Malang)

Guna meningkatkan pelayanan kepada nasabah, Bank Muamalat membuka kantor kas di Kepanjen, Batu dan Singosari. Selain itu, Bank Muamalat juga menjalin kerjasama dengan beberapa payment point yang berfungsi sebagai distributor sekaligus penerimaan setoran tabungan dari nasabah. *Payment point* tersebut akan didirikan di RSI Aisiyah Malang, Kampus Universitas Negeri Malang. (Bank Muamalat Cabang Malang)

4.1.1.2. Visi Dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Visi Bank Muamalat Indonesia adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional. (www.muamalatbank.co.id)

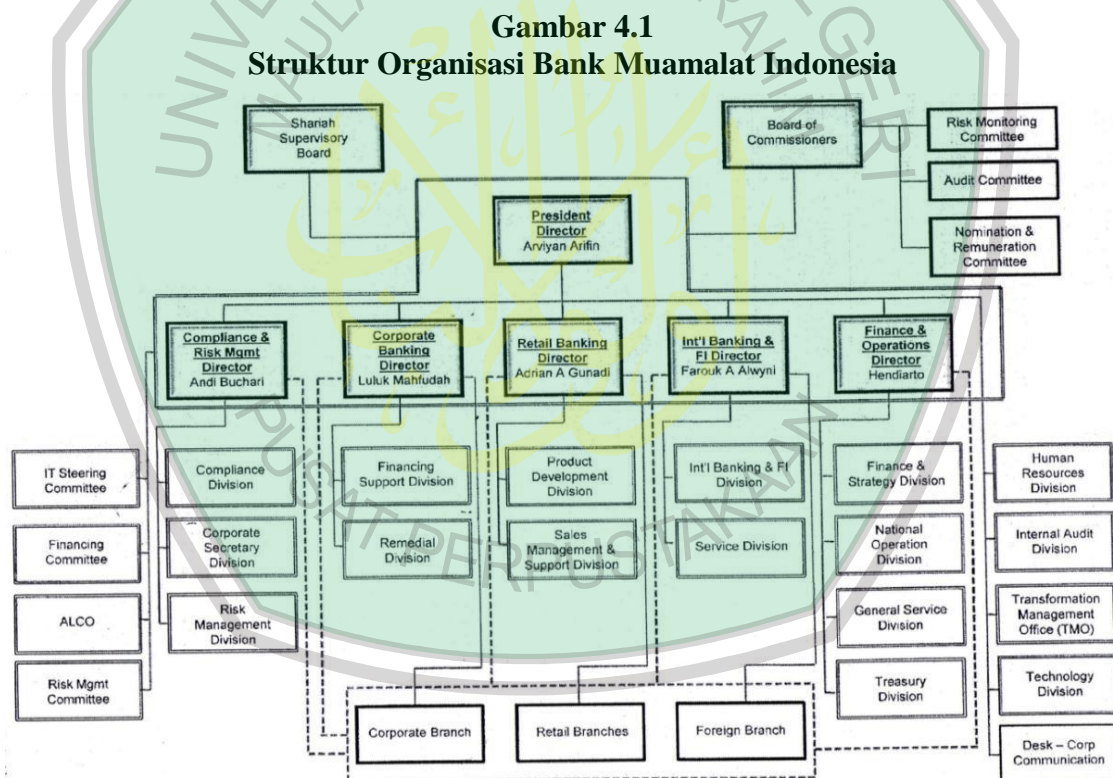
Misi untuk mewujudkan visi Bank Muamalat Indonesia adalah menjadi role model Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*. (www.muamalatbank.co.id)

4.1.1.3. Struktur Organisasi dan Job Description Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia mempunyai struktur organisasi. Struktur organisasi ini ditujukan untuk mengkoordinir kinerja para karyawan supaya lebih terorganisir. Dengan adanya struktur organisasi ini diharapkan para karyawan dapat mengerti dan

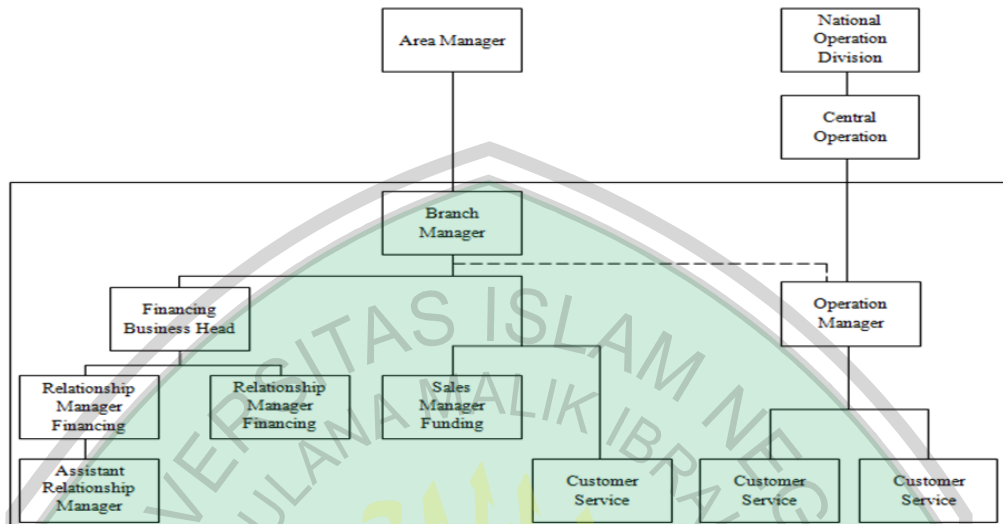
mengetahui *job discription* masing-masing bagian sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

Secara garis besar struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia terdiri dari beberapa bagian besar yang mendominasi beberapa unit bagian dibawah tanggung jawab bagian besar tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam struktur organisasi sebagai berikut:



Sumber: Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang (2014)

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang



Sumber: Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang (2014)

• **Job Description**

Bidang kerja serta deskripsi kerja pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ini dilaksanakan sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

Tugas pokok Pimpinan Cabang adalah:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional cabang, pengawasan, dan pengembangan usaha serta pendayagunaan sarana organisasi untuk mencapai tingkat usaha yang optimal, efektif dan efisien.
- b. Mewakili direksi di daerah wilayah kerja kantor cabang untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan kegiatan cabang sehingga senantiasa menjaga nama baik perusahaan.

- c. Mengembangkan rencana dan strategi bisnis tahunan kantor cabang.

2. *Operational Manager*

Tugas pokok dari *Operasional Manager* adalah:

- a. Memeriksa setoran tunai atau non tunai dari nasabah yang diterima *teller*.
- b. Memeriksa dan mengotorisasi transaksi harian (setoran, penarikan, kliring, transfer, tolakan kliring, deposito dan lain sebagainya).
- c. Melakukan proses permintaan atau penyetoran dana dari bank ke kantor pusat.

3. *Account Manager*

Tugas pokok dari *Account Manager* adalah melaksanakan aktivitas *marketing* sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah baru, memasarkan produk pembiayaan dan jasa perbankan, pengawasan dan pelayanan terhadap nasabah.

Dalam melaksanakan tugasnya, bagian ini dibagi menjadi dua unit yaitu:

- a. Unit Penghimpunan Dana (*Funding*)
 - 1) Melaksanakan aktifitas pengumpulan dana di masyarakat dalam bentuk giro, tabungan dan deposito.
 - 2) Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah atau calon nasabah khususnya produk penghimpunan

dana. Dalam memasarkan produk dan jasa perbankan tersebut, unit *funding* dibantu oleh *Customer Service*.

b. Unit Penyaluran Dana (*Lending*)

Memasarkan produk penyaluran dana Bank kepada nasabah atau calon nasabah dalam bentuk pembiayaan berdasarkan analisa ekonomi dan melakukan *monitoring* rekening pembiayaan.

4. Unit *Support* Pembiayaan

Tugas-tugas pokok bagian Unit *Support* Pembiayaan, yaitu:

- a. Melakukan analisis yuridis terhadap calon nasabah pembiayaan.
- b. Melakukan penilaian terhadap barang jaminan nasabah pembiayaan sekaligus membuat laporan hasil penilaian tersebut dalam bentuk laporan transaksi.
- c. Memeriksa keaslian barang-barang jaminan yang menjadi obyek jaminan.
- d. Mencari dan mengumpulkan informasi mengenai debitur jika benar-benar diperlukan.
- e. Membuat laporan yang berkaitan dengan fasilitas pembiayaan intern dan ekstern berupa laporan pembiayaan Bank kepada Bank Indonesia, penarikan informasi dana Bank *Checking* melalui *system online* BI dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku.

5. *Customer Service*

Tugas pokok dari *Customer Service* adalah:

- a. Memperkenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat Indonesia dengan cara memberitahukan keuntungan dan keistimewaan serta persyaratan produk tersebut.
- b. Mengupayakan kegiatan di *front office* yang berkaitan dengan pelayanan nasabah berlangsung lebih efektif dan efisien dengan tujuan untuk mengoptimalkan rentabilitas dan meminimalkan risiko.
- c. Melayani informasi mengenai produk dan jasa perbankan yang ditawarkan.
- d. Melayani pembukaan rekening serta penutupan rekening.
- e. Melayani penerbitan kartu ATM.

6. *Teller*

Tugas pokok dari *Teller* adalah:

- a. Mendukung jalanya operasional serta melaksanakan kelanjutan proses dari *front office* serta melakukan seluruh kegiatan operasional yaitu melayani semua transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahbukuan (seperti setoran dan penarikan), transfer (iriman uang) dan kliring, serta memeriksa hasil validasinya.

- b. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual.
- c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikannya sesuai dengan ketentuan.

7. *Back office*

Tugas pokok dari *Back Office* adalah:

Bertugas mendukung jalannya kegiatan operasional harian transaksi bank dan melaksanakan kelanjutan proses di *front office* serta melakukan seluruh kegiatan operasional, antara lain:

- 1) Melayani tabungan, deposito, giro, cek BG nasabah serta aktivitas kliring yaitu perhitungan utang piutang antara bank peserta kliring didalam suatu wilayah kliring dengan cara saling mempertukarkan warkat *kliring* di lembaga kliring yang dibentuk dan dikoordinir Bank Indonesia.
 - 2) Melakukan pengawasan atas deposito yang telah jatuh tempo.
 - 3) Menangani masalah administrasi kegiatan pembiayaan *mudharabah, musyarakah*, dan sebagainya.
- a. Melaksanakan kegiatan rutin harian bank yang tidak terkait dengan transaksi nasabah atau *intern*, yaitu:

1) Bagian umum bertugas mengarsip dokumen atau laporan, menyelesaikan pemberitahuan pada papan informasi atau *monitor display* sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melakukan pembayaran utilitas kantor seperti listrik, telepon, dan air.

2) Bagian personalia bertugas membuat laporan karyawan yang tidak masuk, memonitor pemakaian seragam atau *ID Card* karyawan, serta melakukan pembayaran tunjangan kesehatan karyawan.

8. *Remedial*

Tugas-tugas pokok dari *remedial* adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas rutin operasional dalam cabang yang bersangkutan, yang terfokus dalam pembiayaan atau peminjaman bermasalah.
- b. Bertanggung jawab atas ketepatan dan kelengkapan pelaporan eksternal seperti laporan ke Bank Indonesia, pembayaran pajak dan sebagainya.
- c. Melakukan penelitian dan pengkajian peroses operasional dan layanan yang efektif dan efisien, singkat, tepat dan aman. Kemudian memberikan usulan kepada cabang regional untuk diteruskan pada kantor pusat atas prosedur yang mendukung hal tersebut.

- d. Melakukan perencanaan dan pelaksanaan peningkatan kualitas Kru Muamalat, khususnya pada bidang perbankan syariah dan tugas masing-masing.

9. *Otorizer*

Tugas-tugas pokok dari bagian *otorizer* adalah sebagai berikut:

- a. Menyetujui semua transaksi dalam jumlah besar, seperti penyetoran dan penarikan dalam jumlah yang besar.
- b. Menyetujui transaksi dalam Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKN BI), dan *Real Time Gross Settlement* (RTGS).
- c. Menyetujui penutupan rekening dan pembukaan rekening baru.

10. *Data Control*

Tugas-tugas pokok dari *Data Control* yaitu:

- a. Verifikasi transaksi harian, yang meliputi keabsahan tiket, kelengkapan paraf/tanda tangan *maker*, *checker* dan *approval* dan bukti pendukung transaksi serta dibukukan pada rekening yang sesuai.
- b. Pembuatan dan pencetakan cek dan atau bilyet giro nasabah.
- c. Pemeriksaan input dan dokumen pembuatan rekening.
- d. Pemeriksaan transaksi dan saldo perkiraan atau rekening selisish dan tolakan komputer.

- e. Memeriksa laporan keuangan harian untuk menyakinkan kelayakan.

4.1.1.4. Ruang Lingkup Kegiatan/Usaha Bank Muamalat Indonesia

Cabang Malang

Lingkup kegiatan/usaha Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang cukup luas, yaitu meliputi:

1. Kantor Cabang Pembantu Universitas Negeri Malang (KCP UM)
2. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kepanjen
3. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pasuruan
4. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Probolinggo
5. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lumajang
6. Kantor Kas (KK) Batu
7. Kantor Kas (KK) Singosari
8. Mobil *branch* sebanyak 2

4.1.1.5. Ketenagakerjaan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memiliki karyawan sebanyak 74 orang berikut adalah tabel jumlah karyawan berdasarkan jabatan:

Tabel 4.1
Jumlah Karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang
Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	<i>Branch Manager</i>	1
2	<i>Operational Manager</i>	1
3	<i>Marketing</i>	30
4	<i>Customer Service</i>	11
5	<i>Teller</i>	13
6	<i>Back Office</i>	4
7	USP (Unit <i>Support</i> Pembiayaan)	6
8	<i>Otorizer</i>	4
9	<i>Data Control</i>	1
10	<i>Remedial</i>	3
Jumlah		74

Sumber: Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang (2014)

4.1.1.6. Lokasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang berada di Jalan Kawi Atas No. 36 A Malang. Lokasi ini sangat setrategis karena berada di pusat kota yang ramai akan lalu lalang masyarakat baik kota maupun kabupaten Malang, lokasi tersebut sangat mudah untuk dicari oleh *customer*/nasabah bank Muamalat.

4.1.1.7. Produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat, Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang selalu berusaha menyediakan dan meningkatkan kualitas berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. Dimana produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, yaitu:

1. Produk Dana

Produk dana Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang adalah sebagai berikut:

a. Tabungan

- 1) Tabungan Muamalat
- 2) Tabungan Muamalat Dollar
- 3) Tabungan Haji Arafah
- 4) Tabungan Haji Arafah Plus
- 5) Tabungan Muamalat Umroh
- 6) TabunganKu
- 7) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 8) Tabungan iB Muamalat Prima

b. Deposito

- 1) Deposito Mudharabah
- 2) Deposito Fulinves

c. Giro

- 1) Giro Muamalat Attijary iB
- 2) Giro Muamalat Ultima iB

2. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang adalah sebagai berikut:

a. Pembiayaan Konsumen, terdiri dari:

- 1) KPR Muamalat iB

- 2) Auto Muamalat
- 3) Pembiayaan Muamalat Umroh
- 4) Pembiayaan Anggota Koperasi

b. Pembiayaan Modal Kerja, terdiri dari:

- 1) Pembiayaan Modal Kerja
- 2) Pembiayaan LKM Syariah
- 3) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

c. Pembiayaan Investasi

- 1) Pembiayaan Investasi
- 2) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

3. Produk Jasa

Produk jasa Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang adalah sebagai berikut:

a. *Intenational Banking*

1) *Remittance*

- *Remittance BMI-Maybank*
- *Remittance BMI-BMMB*
- *Remittance BMI-NCB*
- *Tabungan Nusantara*

2) *Trade Finance*

- Bank Garansi
- SKBDN
- Ekspor
- *Letter of Credit*
- Impor
- *Standby LC*

3) *Investment Service*

b. Transfer

c. Layanan 24 Jam

- 1) *SMS Banking*
- 2) *SalaMuamalat*
- 3) *Muamalat Mobile*
- 4) *Internet Banking*
- 5) *Cash Management Muamalat*
- 6) *PC Banking*
- 7) *ATM Muamalat*

4.1.1.8. Kebijakan Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Kebijakan penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah sebagai berikut:

- a. Akad yang digunakan adalah *wadiah* (titipan).
- b. Setoran awal minimum Rp 100.000,00.
- c. Saldo mengendap/minimum sebesar Rp 100.000,00.
- d. Biaya administrasi Rp 0,-
- e. Biaya pergantian buku tabungan Rp 10.000,00.
- f. Nasabah mendapatkan perlindungan asuransi jiwa.

g. Penutupan Rp 50.000,00 apabila rekening ditutup sebelum mencapai target setoran lunas BPIH.

h. Untuk mencapai Rp 25.100.000,00 boleh menyetor secara bertahap, boleh langsung sebesar Rp 25.100.000,00.

4.1.1.9. Sistem Penerimaan Setoran BPIH di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

Dalam penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), melibatkan beberapa sistem diantaranya adalah sistem pembukaan rekening tabungan haji; sistem setoran tabungan haji; sistem pendaftaran nomor porsi dan sistem pelunasan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

1. Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Haji

- 1) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah tanda pengenal nasabah/kartu identitas.
- 2) Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), adalah kartu tanda wajib membayar pajak.
- 3) Formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji, adalah formulir data nasabah yang diperlukan saat pembukaan rekening dan akan dijadikan arsip oleh pihak bank.

- 4) Formulir akad tabungan wadi'ah, adalah formulir perjanjian akad tabungan wadiah yang nantinya ditanda tangani kedua belah pihak, yaitu bank dan nasabah.
- 5) Formulir ketentuan dan persyaratan tabungan, adalah formulir yang berisi tentang ketentuan dan persyaratan tabungan yang nantinya akan disepakati oleh kedua belah pihak, bank dan nasabah.
- 6) Buku tabungan haji, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan rekening tabungan haji.

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) *Customer Service*, adalah bagian yang bertugas memberikan arahan dan menerima calon jama'ah haji/nasabah jika akan mendaftarkan tabungan haji.

c. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Haji

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah datang ke Bank Muamalat Indonesia di bagian *Customer Service* dengan membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) jika ada.

2) *Customer service* memberikan penjelasan singkat mengenai produk tabungan haji dan memberikan formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji, formulir akad tabungan wadiah serta formulir ketentuan dan persyaratan tabungan.

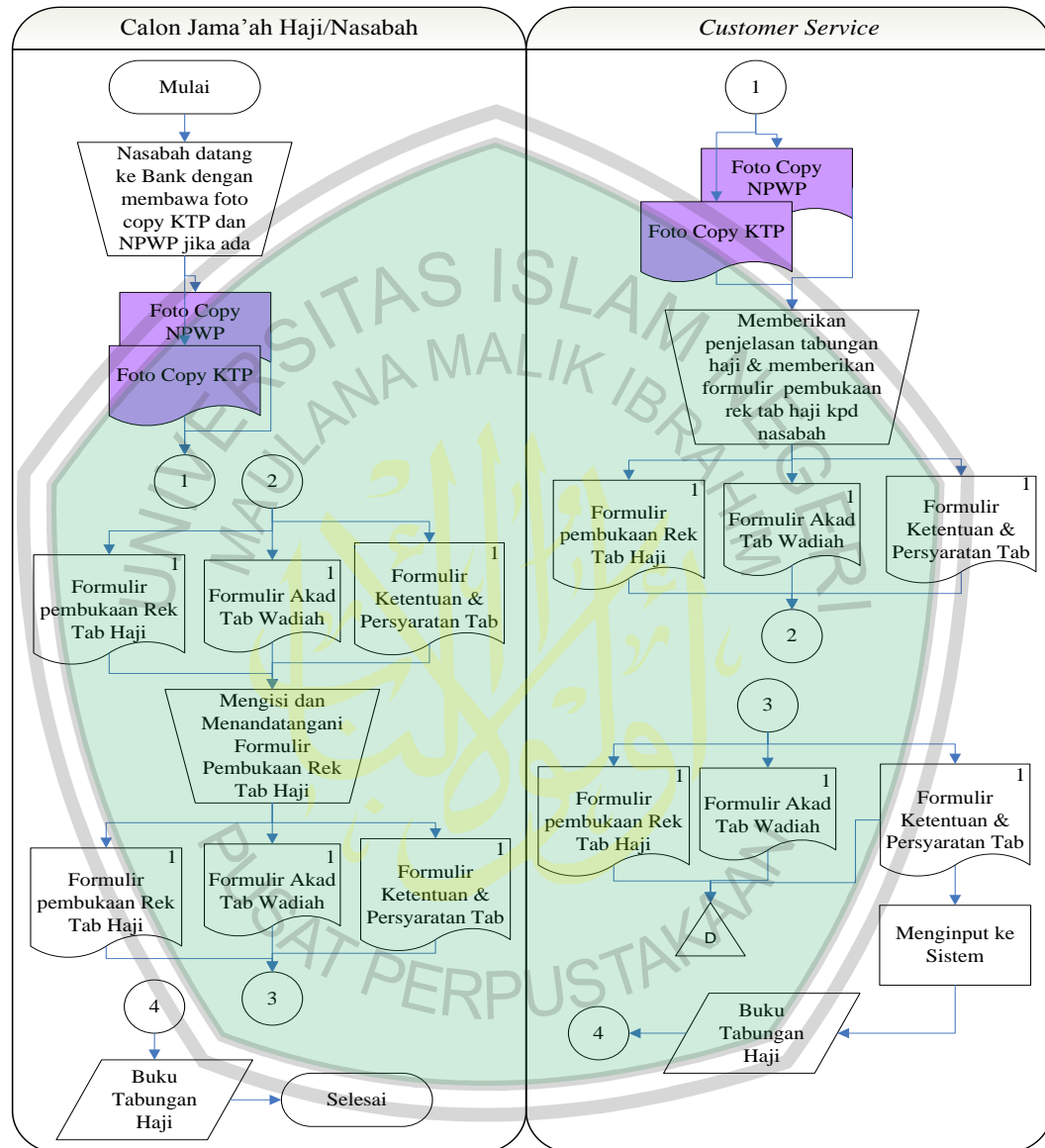
3) Calon jama'ah haji/nasabah mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji sesuai dengan permintaan *customer service* serta membubuhi tanda tangan pada formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji, formulir akad tabungan wadiah serta formulir ketentuan dan persyaratan tabungan lalu mengembalikannya ke *customer service*.

4) *Customer service* menginputkan data calon jama'ah haji/nasabah ke dalam sistem di komputer sesuai dengan pengisian calon jama'ah haji/nasabah, kemudian *customer service* mencetak identitas calon jama'ah haji/nasabah pada buku tabungan haji. Setelah itu meminta calon jama'ah haji/nasabah menandatangani buku tabungan tersebut.

d. Flowchart Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji

Flowchart sistem pembukaan rekening tabungan haji Bank Muamalat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 3
Flowchart Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji
Bank Muamalat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

2. Sistem Setoran Tabungan Haji

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Setoran Tabungan Haji

- 1) Buku tabungan, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan nomor rekening.
- 2) Slip setoran, adalah slip yang digunakan nasabah saat nasabah melakukan setoran ke rekeningnya.

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) *Teller*, adalah bagian yang bertugas menerima uang setoran tabungan haji calon jama'ah haji/nasabah dan menginputkan transaksinya ke dalam sistem.

c. Prosedur Setoran Tabungan Haji

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah ke bagian *teller* dengan membawa buku tabungan, slip setoran 2 rangkap dan uang.
- 2) *Teller* menerima buku tabungan, slip setoran dan uang yang kemudian menginputkan transaksi ke dalam sistem di komputer. *Teller* akan mencetak buku tabungan dan slip setoran setelah itu melakukan pengecekan pada bukti transaksi (slip setoran) dan membubuhkan tanda tangan

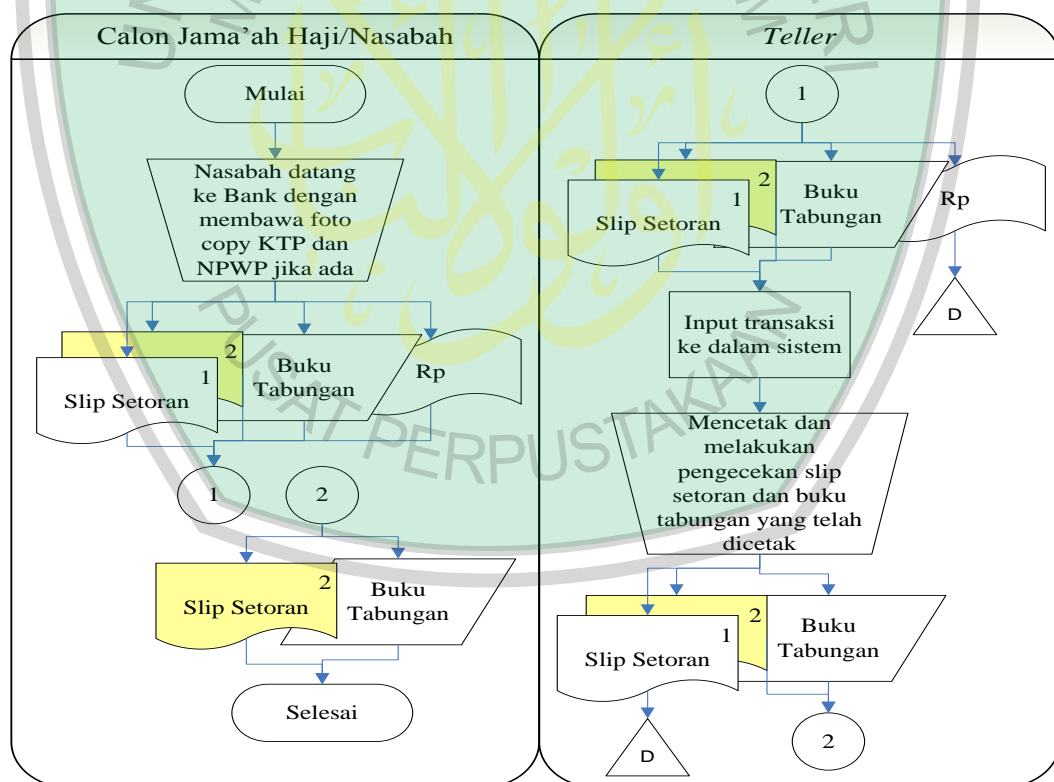
serta stempel sebagai bukti penerimaan transaksi, kemudian memberikan buku tabungan dan slip setoran kepada nasabah, untuk slip pembagiannya sebagai berikut:

- Rangkap I : *Teller*
- Rangkap II : Calon Jama'ah Haji/Nasabah

d. **Flowchart Sistem Setoran Tabungan Haji**

Flowchart sistem setoran tabungan haji Bank Muamalat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 4
Flowchart Sistem Setoran Tabungan Haji Bank Muamalat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

3. Sistem Pendaftaran Nomor Porsi

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Pendaftaran

Nomor Porsi

- 1) Buku tabungan, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan nomor rekening.
- 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3 lembar (atas bawah)
- 3) Foto copy Kartu Keluarga (KK) 3 lembar
- 4) Foto copy Akte Kelahiran, Ijazah atau Kutipan Akta Nikah 3 lembar (bisa salah satu yang sesuai dengan data KTP)
- 5) Surat Keterangan Sehat
- 6) Membawa foto copy paspor 3 lembar (bagi yang punya)
- 7) Membawa foto berwarna untuk BPS BPIH 3x4 = 10 lembar berlatar belakang putih (bisa foto di koperasi Kementerian Agama (Kemenag)).
- 8) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), adalah surat yang berisi tentang data diri nasabah/calon jama'ah haji dan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji).
- 9) Tanda Bukti Setoran Awal, adalah tanda bukti bahwa nasabah/calon jama'ah haji telah membayar setoran awalnya untuk mendapatkan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji).

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uang sebesar Rp 25.100.000,00 ke bank syariah ataupun bank konvensional.
- 2) *Customer Service*, adalah bagian yang bertugas memberikan arahan dan menerima calon jama'ah haji/nasabah jika akan mendaftarkan tabungan haji. Mencetak tanda bukti setoran awal dan lunas setoran calon jama'ah haji/nasabah.
- 3) Unit *Support* Pembiayaan (USP) dan bagian haji, adalah bagian yang bertugas untuk memorsikan calon jama'ah haji/nasabah dengan menggunakan user *teller*.
- 4) Petugas Kementerian Agama (Kemenag), adalah petugas yang akan mendaftarkan calon jama'ah haji/nasabah agar mendapatkan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji), selain itu petugas Kementerian Agama ini akan mengambil foto dan sidik jari calon jama'ah haji/nasabah yang akan berangkat serta pengesahan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).

c. Prosedur Pendaftaran Nomor Porsi

- 1) Agar mendapatkan nomor porsi, tabungan calon jama'ah haji/nasabah harus mencapai Rp25.100.000,00. Untuk mencapai Rp25.100.000,00, ada dua cara penyetoran, yaitu:

- Calon jama'ah haji/nasabah dapat menyetorkan uang tersebut secara langsung sejumlah yang telah ditentukan tersebut.
 - Calon jama'ah haji/nasabah dapat juga menabung sedikit demi sedikit hingga terkumpul sejumlah yang ditentukan.
- 2) Jika telah mencapai Rp 25.100.000,00 maka calon jama'ah haji/nasabah pergi ke Kementerian Agama (Kemenag) dengan menunjukkan buku tabungan bahwa uang yang ada dalam buku tabungan sudah cukup untuk mendaftar nomor porsi, selain itu membawa foto copy KTP 3 lembar, KK 3 lembar, Akte Kelahiran/Ijazah/Kutipan Akta Nikah 3 lembar, dan foto copy paspor 3 lembar – bagi yang punya.
- 3) Setelah itu calon jama'ah haji/nasabah akan diambil sidik jari jempol tangan kiri, pengambilan foto berlatar belakang putih dan pengesahan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) 3 rangkap, yang kemudian SPPH serta foto tersebut dibawa oleh calon jama'ah haji/nasabah.
- Rangkap I : Bank
 - Rangkap II : Calon Jama'ah Haji
 - Rangkap III : Kementerian Agama
- 4) Calon jama'ah haji/nasabah kembali ke bank menemui *customer service* dengan membawa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan foto.

5) Kemudian bagian Unit *Support* Pembiayaan (USP) & Bagian Haji akan melakukan *switching* (mendebet rekening calon jama'ah haji/nasabah dan memasukkannya ke rekening Kementerian Agama/Kemenag).

6) *Customer Service* akan mencetak Tanda Bukti Setoran Awal sebanyak 5 rangkap dan menempelkan foto berwarna (latar belakang putih) ke masing-masing rangkap, kemudian 5 rangkap tersebut diserahkan ke:

- Rangkap I, III, IV, V : Calon jama'ah haji
- Rangkap II : Bank

7) Calon jama'ah haji/nasabah akan menyerahkan Tanda Bukti Setoran Awal rangkap ke III, IV dan V ke petugas Kementerian Agama (Kemenag).

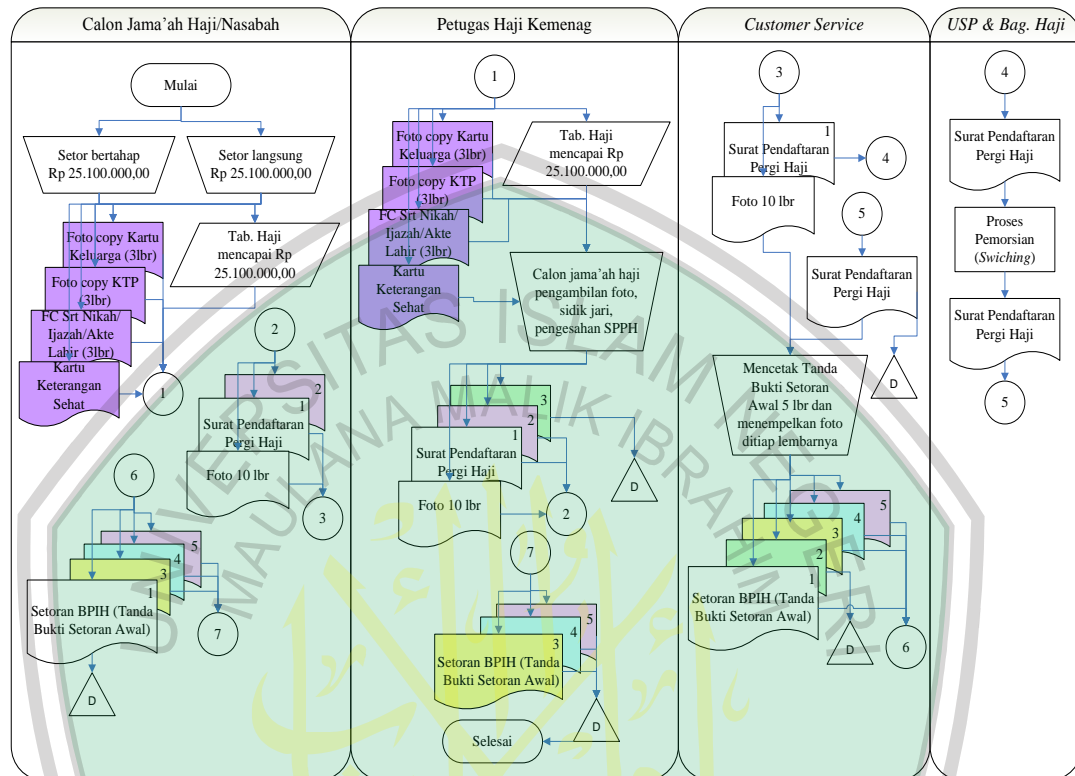
8) Calon jama'ah haji/nasabah tinggal menunggu jadwal keberangkatan haji.

d. Flowchart Sistem Pendaftaran Nomor Porsi

Flowchart sistem pendaftaran nomor porsi Bank

Muamalat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 5
Flowchart Sistem Pendaftaran Nomor Porsi Bank Muamalat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

4. Sistem Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

- 1) Buku tabungan, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan nomor rekening.
- 2) Tanda Bukti Lunas Setoran, adalah tanda bukti bahwa nasabah/calon jama'ah haji telah membayar lunas tanggungannya untuk berangkat haji.

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) *Customer Service*, adalah bagian yang bertugas memberikan arahan dan menerima calon jama'ah haji/nasabah jika akan mendaftarkan tabungan haji. Mencetak tanda bukti setoran awal dan lunas setoran calon jama'ah haji/nasabah.
- 3) Unit *Support* Pembiayaan (USP) dan bagian haji, adalah bagian yang bertugas untuk memorsikan calon jama'ah haji/nasabah dengan menggunakan *user teller*.
- 4) Petugas Kementerian Agama (Kemenag), adalah petugas yang akan mendaftarkan calon jama'ah haji/nasabah agar mendapatkan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji), selain itu petugas Kementerian Agama ini akan mengambil foto dan sidik jari calon jama'ah haji/nasabah yang akan berangkat serta pengesahan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).

c. Prosedur Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

- 1) Pada tahun keberangkatan haji, Kementerian Agama (Kemenag) akan mengumumkan biaya keseluruhan penyelenggaraan ibadah haji dan para calon jama'ah

haji/nasabah akan diberi tenggang waktu untuk melunasi biaya tersebut.

2) Nasabah ke bank bagian *teller* membawa buku tabungan haji untuk dicek saldonya cukup atau tidak untuk melunasi biaya haji. Bila tidak cukup, maka calon jama'ah haji/nasabah harus menyetorkan uang sejumlah kekurangannya.

3) Bila sudah cukup maka bagian Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji akan melakukan *switching* (pendebetan rekening calon jama'ah haji/nasabah dan memasukkannya ke rekening Kementerian Agama/Kemenag).

4) Setelah itu calon jama'ah haji/nasabah ke bagian *customer service* untuk dicetak Tanda Bukti Lunas Setoran sebanyak 5 rangkap perlembarnya ditemplei foto asli (latar belakang putih):

- Rangkap I, II, III : Calon jama'ah haji/nasabah
- Rangkap IV, V : Bank

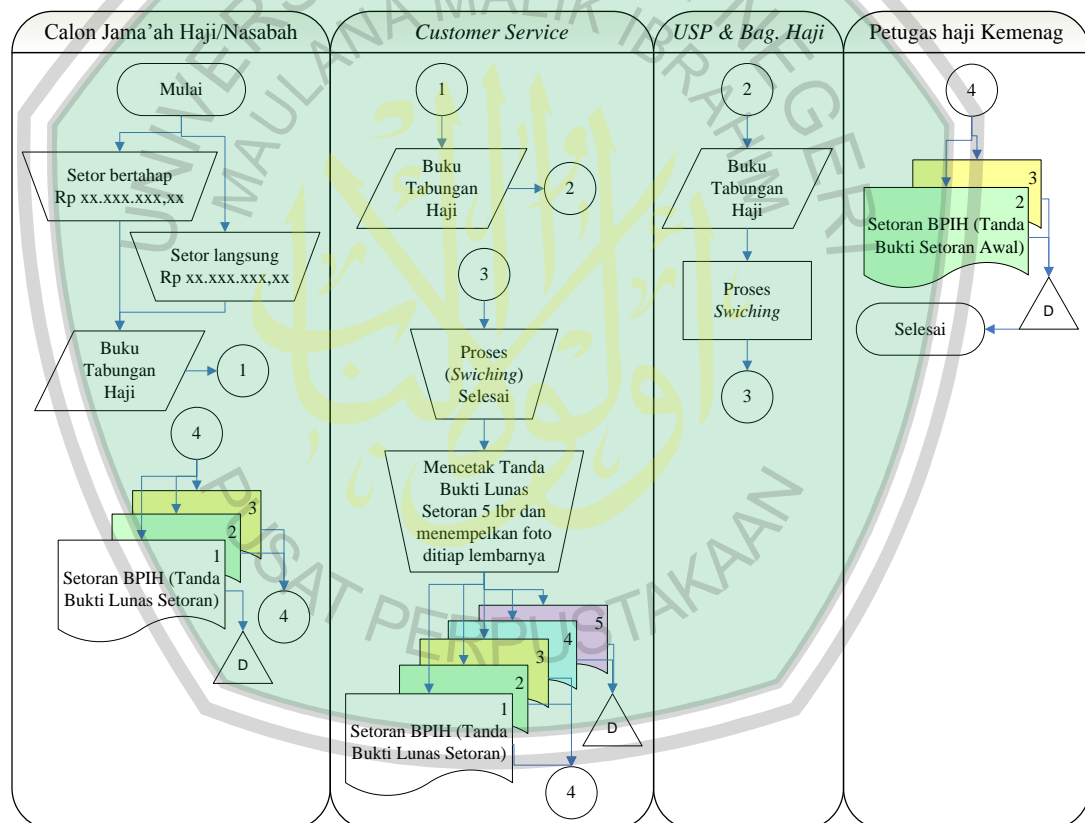
5) Kemudian calon jama'ah haji memberikan Tanda Bukti Lunas Setoran rangkap ke II & III ke Kementerian Agama (Kemenag).

d. *Flowchart* Sistem Pelunasan Setoran Biaya

Penyelenggaraan Ibadah Haji

Flowchart sistem pelunasan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji Bank Muamalat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 6
***Flowchart* Sistem Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Bank Muamalat Indonesia**



Sumber : diolah oleh peneliti

4.1.2. Bank Rakyat Indonesia

4.1.2.1. Latar Belakang Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat

Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. (www.bri.co.id)

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. (www.bri.co.id)

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank

Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). (www.bri.co.id)

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang- undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. (www.bri.co.id)

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini. (www.bri.co.id)

4.1.2.2. Visi Dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. (www.bri.co.id)

Untuk mewujudkan visi, maka Bank Rakyat Indonesia mempunyai misi sebagai berikut (www.bri.co.id):

- 2) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 3) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

4.1.2.3. Struktur Organisasi dan *Job Description* Bank Rakyat Indonesia

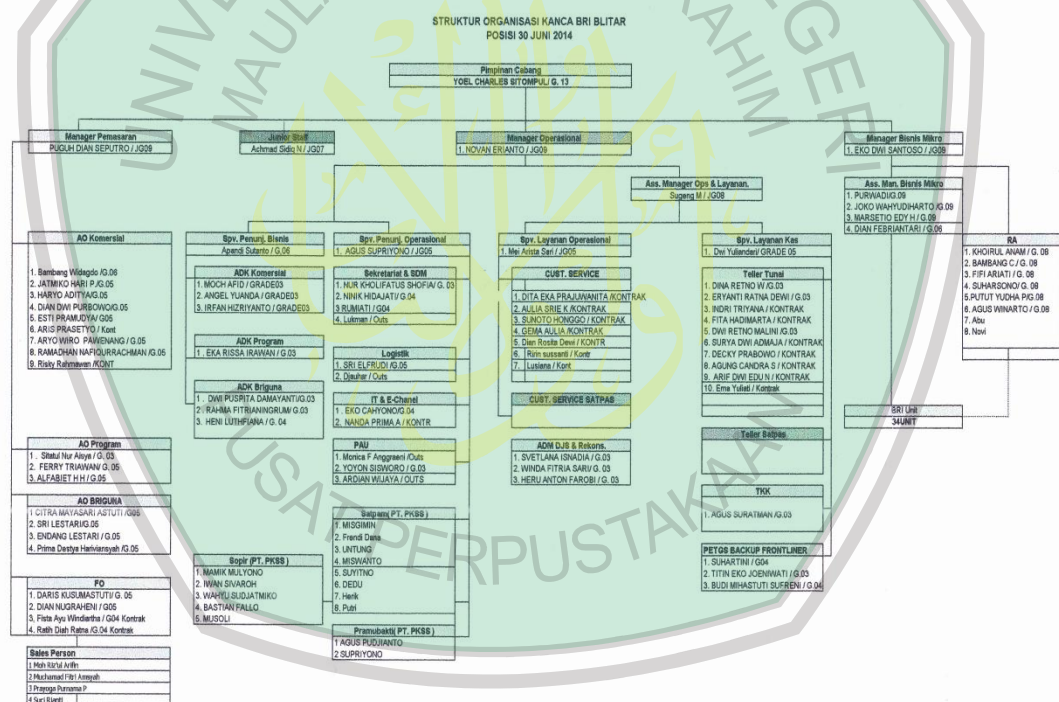
Kantor Cabang Blitar

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar mempunyai struktur organisasi yang digunakan untuk mengkoordinir kinerja para karyawan supaya lebih terorganisir. Dengan adanya struktur organisasi ini diharapkan para karyawan dapat mengerti dan

mengetahui *job describ* masing-masing bagian sehingga tidak terjadi
kesalah pahaman antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.

Secara garis besar struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar terdiri dari beberapa bagian besar yang mendominasi beberapa unit bagian dibawah tanggung jawab bagian besar tersebut, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam struktur organisasi sebagai berikut:

Gambar 4.7
Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar



Sumber: Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar (2014)

- *Job Description*

Bidang kerja serta deskripsi kerja pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar bagian yang bertugas menangani

haji dijelaskan sebagai berikut, untuk *job description* keseluruhan dapat dilihat pada lampiran III.

1. Pimpinan Cabang

Tugas pokok pimpinan cabang adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan identifikasi potensi di wilayah kerja Kanca dalam mendukung penyusunan Pasar Sasaran (PS), Kriteria Risiko yang dapat diterima (KRD) Kanca dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- b. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengembangan bisnis dan pemasaran kredit dan simpanan dalam rangka memperluas pangsa pasar guna memperoleh keuntungan / penghasilan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio yang sehat.
- c. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan jajaran jabatan pemasaran sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- d. Mengkoordinasikan pembinaan dan hubungan dengan nasabah kredit dan simpanan sesuai kewenangan bidangnya untuk mencapai target yang ditetapkan.

- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian kredit sesuai dengan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP), Pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK) dan ketentuan lainnya untuk memastikan proses kredit sesuai ketentuan.
- f. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan cross selling produk BRI lainnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk meningkatkan pendapatan BRI sesuai target yang ditetapkan.
- g. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pemantauan keragaan portofolio kredit dan menetapkan tindak lanjutnya agar tercapai kualitas portofolio kredit konsumen yang berkembang, sehat dan menguntungkan.
- h. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan penanganan kredit bermasalah termasuk yang berkaitan dengan pihak ketiga sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan kualitas portofolio sesuai target.
- i. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan operasional serta pelayanan administrasi di Kanca dan Unit Kerja dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya berdasarkan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan prima bagi nasabah untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

- j. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan pengawasan melekat (waskat) terhadap seluruh kegiatan di Kanca sesuai kewenangan bidang tugasnya dalam rangka menjamin ketepatan, kebenaran pembukuan dan laporan serta keabsahannya untuk memastikan waskat pada unit-unit usaha di bawahannya telah dijalankan sesuai ketentuan.
- k. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengecekan nasabah/calon nasabah tidak masuk Daftar Hitam BI, backup data, laporan-laporan dan hal-hal terkait pihak eksternal sesuai kewenangan bidang tugasnya guna meminimalkan risiko-risiko yang timbul.
- l. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan prosedur penerimaan, identifikasi & verifikasi (*customer due Diligence*) telah dilaksanakan sesuai ketentuan termasuk persetujuan penerimaan dan/atau penolakan permohonan pembukaan rekening/transaksi oleh nasabah yang tergolong risiko tinggi untuk mengamankan kepentingan Bank
- m. Mengkoordinasikan dan memonitor penerimaan laporan transaksi yang mencurigakan dan menganalisis laporan tersebut untuk dilaporkan ke Kantor Pusat dalam rangka mengamankan kepentingan Bank.
- n. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*) di Unit

Kerja sesuai ketentuan meliputi Penerimaan dan Identifikasi Nasabah, Pengkinian Data Nasabah, Pemantauan Transaksi dan Rekening serta pelaporan terkait KYC (antara lain CTR dan STR) untuk memastikan pelaksanaan KYC telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- o. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan implementasi Manajemen Risiko di Kantor Cabang sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit Kerja binaannya.
- p. Mengkoordinasikan dan memonitor perencanaan, pengembangan, pembinaan dan evaluasi SDM di Kantor Cabang dalam hal kebutuhan Pekerja, kompetensi dan kinerja sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan pengelolaan SDM berjalan sesuai kebijakan yang berlaku.
- q. Mengkordinasikan dan memonitor pelaksanaan kerjasama serta membina hubungan baik dengan Unit Kerja lain, lembaga atau instansi atau pihak ketiga untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan, peningkatan kinerja Kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya termasuk antara lain dalam pengadaan dan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS).

- r. Mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit di kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
- s. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan (Wakil Pemimpin Wilayah/Pemimpin Wilayah) sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

2. *Manager* Operasional dan Layanan

Tugas pokok *manager* operasional dan layanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pembinaan dan pengawasan operasional serta pelayanan administrasi di Kantor dan Unit Kerja dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya berdasarkan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan prima bagi nasabah untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan seluruh nota pembukuan serta transaksi yang disetujui/disahkan untuk setiap pelayanan kepada nasabah telah sesuai dengan kewenangan bidang tugas dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah.

- c. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan Kas dan Surat berharga untuk menjamin kecukupan kas dan optimalisasi penggunaannya sesuai ketentuan.
- d. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan daftar user serta surat pernyataan merahasiakan *password* sesuai dengan struktur organisasi agar pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kewenangan dan menghindari penyalahgunaan wewenang.
- e. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan pengawasan melekat (*waskat*) terhadap seluruh kegiatan di Kanca sesuai kewenangan bidang tugasnya dalam rangka menjamin ketepatan, kebenaran pembukuan dan laporan serta keabsahannya untuk memastikan *waskat* pada unit-unit usaha di bawahannya telah dijalankan sesuai ketentuan.
- f. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengecekan nasabah/calon nasabah tidak masuk Daftar Hitam BI, backup data, laporan-laporan dan hal-hal terkait pihak eksternal sesuai kewenangan bidang tugasnya guna meminimalkan risiko-risiko yang timbul.
- g. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan prosedur penerimaan, identifikasi & verifikasi (*customer due Diligence*) telah dilaksanakan sesuai ketentuan termasuk

persetujuan penerimaan dan/atau penolakan permohonan pembukaan rekening/transaksi oleh nasabah yang tergolong risiko tinggi untuk mengamankan kepentingan Bank.

h. Mengkoordinasikan dan memonitor penerimaan laporan transaksi yang mencurigakan dan menganalisis laporan tersebut untuk dilaporkan ke Kantor Pusat dalam rangka mengamankan kepentingan Bank.

i. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*/KYC) di Unit Kerja sesuai ketentuan meliputi Penerimaan dan Identifikasi Nasabah, Pengkinian Data Nasabah, Pemantauan Transaksi dan Rekening serta pelaporan terkait KYC (antara lain CTR dan STR) untuk memastikan pelaksanaan KYC telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

j. Mengkoordinasikan kegiatan implementasi Manajemen Risiko di Kantor Cabang sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit Kerja binaannya.

k. Merencanakan, mengembangkan, membina dan mengevaluasi SDM sebagai Manajer SDM di BRI Unit dalam hal kebutuhan Pekerja, kompetensi dan kinerja sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan pengelolaan SDM berjalan sesuai kebijakan yang berlaku.

1. Melakukan kerjasama serta membina hubungan baik dengan Unit Kerja lain, lembaga atau instansi atau pihak ketiga untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan, peningkatan kinerja Kantor cabang sesuai kewenangan bidang tugasnya termasuk antara lain dalam pengadaan dan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS).

m. Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan penyediaan dokumen data/informasi terkait pelaksanaan audit dan realisasi tindak lanjut audit di kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan kelancaran pelaksanaan dan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.

n. Mengkoordinasikan dan memonitor pembuatan laporan-laporan di bawah koordinasinya sesuai kewenangan bidang tugasnya agar sesuai ketentuan yang berlaku dan kebutuhan Unit Kerja lain atau Instansi terkait

o. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan (Pemimpin Cabang) sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

3. *Assistant Manager Operasional*

Tugas pokok *assistant manager* operasional adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pembinaan dan pengawasan operasional serta pelayanan administrasi di Kantor sesuai kewenangan bidang tugasnya berdasarkan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan prima bagi nasabah untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan seluruh nota pembukuan serta transaksi yang disetujui/disahkan untuk setiap pelayanan kepada nasabah telah sesuai dengan kewenangan bidang tugas dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah.
- c. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan Kas dan Surat berharga untuk menjamin kecukupan kas dan optimalisasi penggunaannya sesuai ketentuan.
- d. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan daftar user serta surat pernyataan merahasiakan *password* sesuai dengan struktur organisasi agar pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kewenangan bidang tugasnya dan menghindari penyalahgunaan wewenang.

- e. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan pengawasan melekat (waskat) terhadap seluruh kegiatan di Kanca sesuai kewenangan bidang tugasnya dalam rangka menjamin ketepatan, kebenaran pembukuan dan laporan serta keabsahannya untuk memastikan waskat di bawah koordinasinya telah dijalankan sesuai ketentuan.
- f. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pengecekan nasabah/calon nasabah tidak masuk Daftar Hitam BI, *backup* data, laporan-laporan dan hal-hal terkait pihak eksternal sesuai kewenangan bidang tugasnya guna meminimalkan risiko-risiko yang timbul.
- g. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan prosedur penerimaan, identifikasi & verifikasi (*customer due diligence*) telah dilaksanakan sesuai ketentuan termasuk persetujuan penerimaan dan/atau penolakan permohonan pembukaan rekening/transaksi oleh nasabah yang tergolong risiko tinggi untuk mengamankan kepentingan Bank
- h. Mengkoordinasikan dan memonitor penerimaan laporan transaksi yang mencurigakan dan menganalisis laporan tersebut untuk dilaporkan ke Kantor Pusat dalam rangka mengamankan kepentingan Bank.
- i. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*) di Unit

Kerja sesuai ketentuan meliputi Penerimaan dan Identifikasi Nasabah, Pengkinian Data Nasabah, Pemantauan Transaksi dan Rekening serta pelaporan terkait KYC (antara lain CTR dan STR) untuk memastikan pelaksanaan KYC telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

j. Mengkoordinasikan kegiatan implementasi Manajemen Risiko di Kantor Cabang sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit Kerja binaannya.

k. Merencanakan, mengembangkan, membina dan mengevaluasi SDM sebagai Manajer SDM di BRI Unit dalam hal kebutuhan Pekerja, kompetensi dan kinerja sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan pengelolaan SDM berjalan sesuai kebijakan yang berlaku.

l. Melakukan kerjasama serta membina hubungan baik dengan Unit Kerja lain, lembaga atau instansi atau pihak ketiga untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan, peningkatan kinerja Kantor cabang sesuai kewenangan bidang tugasnya termasuk antara lain dalam pengadaan dan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS).

m. Mengkoordinasikan dan memantau kegiatan penyediaan dokumen data/informasi terkait pelaksanaan audit dan realisasi tindak lanjut audit di kantor cabang dan unit usaha

dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan kelancaran pelaksanaan dan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.

- n. Mengkoordinasikan dan memonitor pembuatan laporan-laporan di bawah koordinasinya sesuai kewenangan bidang tugasnya agar sesuai ketentuan yang berlaku dan kebutuhan Unit Kerja lain atau Instansi terkait
- o. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan (Pemimpin Cabang) sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

4. *Supervisor* Layanan Kas

Tugas pokok seksi kas bagian *sepervisor* kas adalah sebagai berikut:

- a. Mensupervisi pengecekan kas *teller* sesuai kewenangannya untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada nasabah sesuai ketentuan.
- b. Mensupervisi layanan transaksi pembukuan setoran dan pengambilan uang, transaksi non tunai, pengecekan keaslian uang nasabah dan keabsahan dokumen, serta pemberian informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sesuai ketentuan untuk memastikan kelancaran transaksi terhadap nasabah.

- c. Mensupervisi pengelolaan kas *teller* selama jam pelayanan kas maupun akhir hari termasuk menatakerjakan maksimum kas sesuai ketentuan.
- d. Mensupervisi penatakerjaan bukti kas dan mencetak laporan-laporan transaksi sesuai ketentuan untuk memastikan kebenaran transaksi yang telah dilakukan
- e. Mensupervisi pelaksanaan opname kas dan pengisian kas ATM untuk memastikan ketersediaan kas ATM sesuai ketentuan.
- f. Mensupervisi pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan kas unit kerja binaan Kanca dan ATM untuk kelancaran pelayanan operasional.
- g. Mensupervisi pelaksanaan kegiatan pengambilan kas dari unit kerja binaan Kanca serta pencatatan pergeseran kas untuk kelancaran pelayanan operasional.
- h. Mensupervisi pelaksanaan pengiriman dan atau pengambilan dokumen antara Kanca dengan unit kerja binaannya dengan mempertim-bangkan efisiensi dan efektivitas jika dilaksanakan bersama kegiatan pergeseran kas untuk kelancaran operasional
- i. Menindaklanjuti temuan Audit sesuai bidang tugasnya sebagai tanggapan positif atas temuan Audit.

j. Membina hubungan dan kerjasama dengan pihak-pihak terkait internal dengan supervisi Atasannya untuk memperlancar penyelesaian tugas.

k. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien

5. Spv. Layanan Operasional

Tugas pokok dari spv. layanan operasional adalah sebagai berikut:

a. Mensupervisi layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

b. Mensupervisi pemelihara data nasabah termasuk *customer information file* (CIF) untuk menjamin data nasabah yang akurat dan terkini dan memenuhi prinsip mengenal nasabah (KYC).

c. Mensupervisi penatakerjaan berkas rekening simpanan dan register yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka untuk menjamin ketertiban administrasi sesuai ketentuan untuk mengamankan kepentingan Bank.

d. Mensupervisi pelaksanaan fungsi *meeter greeter* yang memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah

sesuai kewenangan dan ketentuan untuk menjamin kelancaran layanan di *banking hall* dan menyelesaikan permasalahan nasabah.

- e. Mensupervisi kegiatan monitoring dan identifikasi *message* terkait *trade finance* untuk ditindaklanjuti sesuai dengan hasil identifikasi *message* dan ketentuan.
- f. Mensupervisi kegiatan pemeriksaan dokumen ekspor guna menjamin kesesuaian dengan persyaratan L/C dan ketentuan yang berlaku untuk menjamin kebenaran dan keamanan transaksi ekspor sesuai ketentuan.
- g. Mensupervisi kegiatan negosiasi, *collection*, penolakan, *advising*, *monitoring*, *settlement* terkait dokumen *trade finance* untuk menunjang kelancaran dan keamanan transaksi ekspor sesuai ketentuan.
- h. Mensupervisi kegiatan terkait penolakan dokumen (*refusal*) oleh *issuing bank* untuk meminimalkan risiko kerugian.
- i. Mensupervisi kegiatan penerimaan, identifikasi, penerbitan dan pembukuan L/C Impor serta pendapatan *fee based* untuk menunjang kelancaran dan keamanan transaksi impor sesuai ketentuan.
- j. Mensupervisi kegiatan pemeriksaan dokumen impor dan memonitor *outstanding* L/C untuk mengetahui kesesuaian dokumen dengan L/C dan ketentuan

- k. Mensupervisi kegiatan penolakan, *advising*, *monitoring*, *settlement* terkait dokumen impor untuk menunjang kelancaran dan keamanan transaksi impor sesuai ketentuan.
- l. Mensupervisi Register, dokumen dan nota pembukuan yang terkait transaksi *trade finance* serta membuat laporan-laporan yang diperlukan sesuai ketentuan untuk menjaga ketertiban administrasi dan keamanan aset bank.
- m. Mensupervisi monitoring dan pengumpulan data/informasi untuk identifikasi selisih saldo G/L maupun aplikasi serta saldo tidak wajar Kantor Cabang dan unit kerja binaannya sesuai ketentuan.
- n. Mensupervisi kegiatan penilain penyebab, menyiapkan nota pembukuan, serta melaporkan pada pihak terkait, untuk proses penyelesaian selisih saldo tidak wajar sesuai ketentuan.
- o. Melaksanakan kerjasama dan pembinaan hubungan kerja dengan Unit Kerja lain/ lembaga/ instansi/ pihak ketiga termasuk dalam pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS), penyediaan data/ informasi terkait kebutuhan dan tindak lanjut audit, serta tugas kedinasan lainnya dari Atasan berdasarkan Surat Penugasan sesuai peran dan kompetensinya untuk memperlancar pencapaian kinerja

Kanca sesuai ketentuan/kebijakan yang berlaku dan target yang ditetapkan.

6. *Teller*

Tugas pokok *teller* adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- c. Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kanca.
- d. Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- e. Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor/AMO baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.
- f. Melakukan pergeseran kas antar *teller* yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
- g. Membayarkan biaya-biaya Rutang, realisasi kredit dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh Pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca.

- h. Melayani transaksi jual beli Bank Note agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.
- i. Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/CS/BRI Unit guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- j. Membuku transaksi O/b, kliring dan nota kredit/nota debit sesuai ketentuan guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- k. Melakukan tugas-tugas kedinasan lain sesuai dengan instruksi dari atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional Kanca.

7. *Customer Service*

Tugas pokok *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- b. Memelihara kerjakan data nasabah termasuk *customer information file* (CIF) untuk menjamin data nasabah yang akurat dan terkini dan memenuhi prinsip penerapan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).

- c. Menatakerjakan berkas rekening simpanan dan register yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka untuk menjamin ketertiban administrasi sesuai ketentuan untuk mengamankan kepentingan Bank.
- d. Bertindak sebagai *meeter greeter* yang memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah sesuai kewenangan dan ketentuan untuk menjamin kelancaran layanan di *banking hall* dan menyelesaikan permasalahan nasabah.
- e. Menyediakan data/ informasi yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan tindak lanjut Audit di Bagian dan Divisi sesuai bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan Audit.
- f. Membina hubungan dan kerjasama dengan pihak-pihak terkait internal dengan supervisi Atasannya untuk memperlancar penyelesaian tugas
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

8. ADM DJS dan rekons

Tugas pokok dari ADM DJS dan rekons adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengawasan atas semua kegiatan Pelayanan dana dan Jasa dan Pinjaman yang dilakukan oleh Petugas Admn. Dana dan Jasa.
- b. Memastikan input data pemberian cek/BG kepada Nasabah telah dilakukan sesuai dengan ketentuan
- c. Mengaktifkan pembukaan rekening simpanan.
- d. Meyakinkan kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber dan melakukan pengecekan atas semua transaksi pemindahbukuan dalam bidang Dana dan Jasa yang menjadi wewenangnya.
- e. Melakukan pengesahan atas transaksi pemindahbukuan dalam bidang Dana dan Jasa yang menjadi wewenangnya.
- f. Memastikan perhitungan pinalti bunga Deposito dilakukan dengan benar.
- g. Menindaklanjuti keluhan-keluhan Nasabah dalam batas wewenangnya.
- h. Memastikan bahwa Kartu Contoh tanda Tangan (KCTT) Nasabah telah dimasukan dalam sistem BRINets.
- i. Menjamin kelancaran Pengiriman uang (PU) masuk/keluar sesuai dengan kewenangannya.
- j. Memastikan kebenaran input Data Cepebri ke PC Cepebri
- k. Menindaklanjuti Laporan kehilangan cek, BG, bilyet Depobri/Cepebri/ Buku Tabungan, Kartu ATM,dsb.

- l. Memastikan kebenaran pengisian Register dan pembuatan laporan yang dibuat oleh Petugas ADM DJS & rekons.
- m. Memastikan keabsahan dan kelengkapan dokumen yang diajukan dalam rangka penyelesaian transaksi yang berhubungan dengan Nasabah individual dan inti kerja sama.
- n. Memastikan kebenaran / keabsahan Dokumen yang berkaitan dengan Pelayanan Devisa.
- o. Menindaklanjuti temua audit dalam batas wewenangnya.
- p. Membina dan menilai *performance* Pegawai yang menjadi bawahannya.
- q. Melayani kebutuhan Operasioanal Kanca, Kanca Pembantu dan BRI Unit dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- r. Menjamin terlaksananya fungsi *Back Office* bagi kanca lain sesuai degan ketentuan.
- s. Melakukan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan atasan.

4.1.2.4. Ruang Lingkup Kegiatan/Usaha Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar

Bank Rakyat Indonesia merupakan bank yang cukup lama berdiri, tidak heran jika ruang lingkup kegiatan/usaha dari Bank

Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar ini sangat luas kurang lebih ada 34 unit yang dibawah oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar, berikut daftar kantor unitnya:

Tabel 4. 2
Daftar Kantor Unit Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar

No	Daftar Unit	No	Daftar Unit
1	BRI KCP Wlingi	18	BRI Unit Kodya
2	BRI Unit Selorejo	19	BRI Unit Suro Jayan
3	BRI Unit Kesamben	10	BRI Unit Kunir
4	BRI Unit Doko	21	BRI Unit Wonodadi
5	BRI Unit Wlingi	22	BRI Unit Kademangan
6	BRI Unit Ponggok	23	BRI Unit Binangun
7	BRI Unit Selopuro	24	BRI Unit Kanigoro
8	BRI Unit Talun	25	BRI Unit Pagerwojo
9	BRI Unit Gandu Sari	26	BRI Unit Bacem
10	BRI Unit Semen	27	BRI Unit Dayu
11	BRI Unit Bendo Sewu	28	BRI Unit Slorok
12	BRI Unit Garum	29	BRI Unit Tangkil
13	BRI Unit Nglegok	30	BRI Unit Kartini
14	BRI Unit Sanan Kulon	31	BRI Unit Cemara
15	BRI Unit Gaprang	32	BRI Unit Panggung Rejo
16	BRI Unit Srengat	33	BRI Unit Wates
17	BRI Unit Udanawu	34	BRI Unit Gawang

Sumber: Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar (2014)

4.1.2.5. Ketenagakerjaan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar memiliki banyak karyawan, berikut rinciannya:

Tabel 4.3
Jumlah Karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar
Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	Pimpinan Cabang	1
2	<i>Manager Pemasaran</i>	1
3	<i>Junior Staff</i>	1
4	AO Komersial	9
5	AO Program	3
6	AO BRIGUNA	4
7	<i>Funding Officer (FO)</i>	4
8	<i>Sales Person</i>	4
9	<i>Manager Operasional</i>	1
10	<i>Ass. Manager Ops & Layanan</i>	1
11	Spv. Layanan Operasional	1
12	<i>Customer Service</i>	7
13	ADM DJS & Rekons	3
14	Spv. Layanan Kas	1
15	<i>Teller Tunai</i>	10
16	TKK	1
17	<i>Petugas Backup Front Liner</i>	3
18	Spv. Penunjang Bisnis	1
19	ADK Komersial	3
20	ADK Program	1
21	ADK BRIGUNA	3
22	Spv. Penunjang Operasional	1
23	Sekretariat & SDM	4
24	Logistik	2
25	IT & <i>E-Chanel</i>	2
26	PAU	3
27	Satpam	8
28	Sopir	5
29	Pramubakti	2
30	<i>Manager Bisnis Mikro</i>	1
31	<i>Ass. Manager Bisnis Mikro</i>	4
32	RA	8
Jumlah		103

Sumber: Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar (2014)

4.1.2.6. Lokasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar berada di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 2 Blitar. Lokasi ini sangat strategis karena berada di pusat kota yang ramai akan lalu lalang masyarakat baik kota maupun kabupaten Blitar, lokasi tersebut sangat mudah untuk dicari oleh *customer*/nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI).

4.1.2.7. Produk Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar

Bank Rakyat Indonesia adalah bank yang merakyat kalangan menengah keatas hingga menengah kebawah, Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar selalu berusaha menyediakan dan meningkatkan kualitas berbagai produk dan jasa yang ditawarkan. Dimana produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar, yaitu:

1. Produk Simpanan

a. Tabungan

1) Tabungan

BritAma

2) Simpedes

3) Simpedes TKI

4) Tabungan Haji

5) Tabungan

BritAma Dollar

6) BritAma Bisnis

7) BritAma Rencana

8) BritAma Valas

9) BritAma Junio

10) TabunganKu

b. Deposito

- 1) Deposito Rupiah 3) Deposito *On Call*
- 2) Deposito Valas

c. Giro BRI

- 1) GiroBRI Rupiah 2) GiroBRI Valas

2. Produk Pinjaman

a. Pinjaman Mikro

- 1) KUPeDES

b. Pinjaman Ritel

- 1) Kredit Agunan Kas
- 2) Kredit Investasi
- 3) Kredit Modal Kerja
- 4) KMK Ekspor
- 5) KMK Konstruksi
- 6) KMK Konstruksi BO I
- 7) Kredit BRIGuna
- 8) Kredit Waralaba
- 9) Kredit SPBU
- 10) Kredit Resi Gudang
- 11) Kredit kepemilikan Gudang
- 12) KMK Talangan SPBU
- 13) Kredit Batubara
- 14) Kredit Waralaba Alfamart

- 15) Kredit dengan Pola Angsuran Tetap
- c. Pinjaman Menengah
- 1) Agribisnis
- d. Pinjaman Program
- 1) KPEN-RP 3) KKPE
- 2) KKPE Tebu
- e. Kredit Usaha Rakyat
- 1) KUR BRI 2) KUR TKI BRI
3. Produk Jasa
- a. Jasa Bisnis
- 1) Jasa Bank Garansi
- 2) Jasa Kliring
- b. Jasa keuangan
- 1) *Bill Payment*
- 2) Jasa Penerimaan Setoran
- 3) *Transaksi Online*
- 4) *Transfer dan LLG*
- c. Jasa Kelembagaan
- 1) *SPP Online* 2) *Cash Management BRI*
- d. *E-Banking*
- e. *Treasury*
- 1) *Foreign Exchange*
- 2) *Money Market*

3) *Fixed Income*

4) Produk Derivatif

5) Keunggulan dan Prosedur

4. Layanan Internasional

a. *BRI Trade Finance & Services*

1) Ekspor

2) Impor

3) SKBDN

4) *Standby L/C* atau Bank Garansi

5) BROS (*BRI RTE Online System*)

b. *BRIFast Remittance*

c. *Financial Institution*

1) Produk & Layanan Transaksi *Correspondent Banking*

d. *BRI Money Changer*

e. *Unit Kerja Luar Negeri*

5. Produk Konsumer

a. Kartu Kredit

1) Kartu VISA

2) Kartu Master

b. Kredit Pemilikan Rumah

1) KPR BRI

2) KPR Solusi Holcim

c. Kredit Kendaraan Bermotor

1) KKB Mobil Baru & Bekas

2) KKB – *Refinancing*

3) KKB – Harley Davidson

d. Outlet SKK

6. Layanan Investasi Perbankan

a. DPLK

c. Jasa Wali Amanat

b. ORI & SR

d. Jasa Kustodian

7. Layanan Prioritas

a. Produk, Layanan & *Privileges*

b. Reksadana

1) *Fund Fact Sheet*

2) *Prospektus*

c. Kartu BRI Prioritas

d. *Outlet*

4.1.2.8. Kebijakan Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Kebijakan penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah sebagai berikut:

1. Setoran awal minimum Rp 100.000,00.
2. Saldo mengendap/minimum sebesar Rp 100.000,00.
3. Biaya administrasi dan provisi Rp 0,-
4. Nasabah mendapatkan perlindungan asuransi jiwa dan kecelakaan.
5. Untuk mencapai Rp 25.100.000,00 boleh menyeter secara bertahap, boleh langsung sebesar Rp 25.100.000,00.

4.1.2.9. Sistem Penerimaan Setoran BPIH di Bank Rakyat Indonesia

Kantor Cabang Blitar

1. Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Haji

- 1) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP), adalah tanda pengenal nasabah/kartu identitas.
- 2) Foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), adalah kartu tanda wajib membayar pajak.
- 3) Formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji, adalah formulir data nasabah yang diperlukan saat pembukaan rekening dan akan dijadikan arsip oleh pihak bank.
- 4) Buku tabungan haji, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan rekening tabungan haji.

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) *Customer Service*, adalah bagian yang bertugas memberikan arahan dan menerima calon jama'ah haji/nasabah jika akan mendaftarkan tabungan haji.

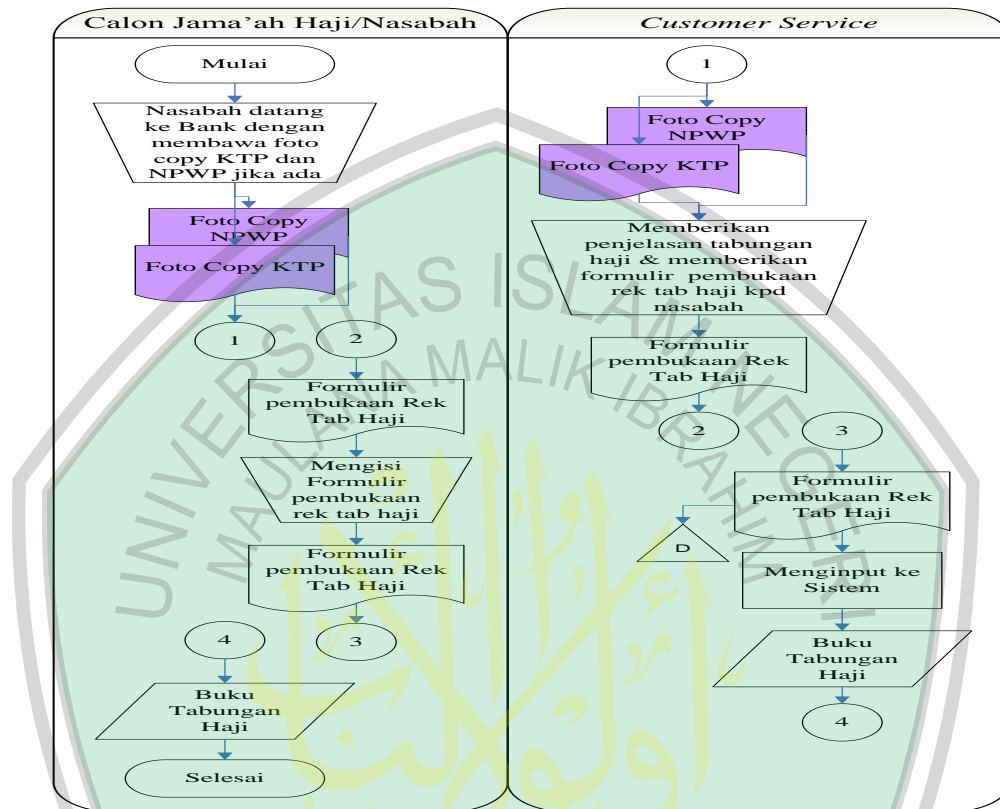
c. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Haji

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah datang ke Bank Rakyat Indonesia di bagian *Customer Service* dengan membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) jika ada.
- 2) *Customer service* memberikan penjelasan singkat mengenai produk tabungan haji dan memberikan formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji.
- 3) Calon jama'ah haji/nasabah mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji sesuai dengan permintaan *customer service* serta membubuhi tanda tangan pada formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan haji dan mengembalikannya ke *customer service*.
- 4) *Customer service* menginputkan data calon jama'ah haji/nasabah ke dalam sistem di komputer sesuai dengan pengisian calon jama'ah haji/nasabah, kemudian *customer service* mencetak identitas calon jama'ah haji/nasabah pada buku tabungan haji. Setelah itu meminta calon jama'ah haji/nasabah menandatangani buku tabungan tersebut.

d. Flowchart Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji

Flowchart sistem pembukaan rekening tabungan haji Bank Rakyat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 8
Flowchart Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji
Bank Rakyat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

2. Sistem Setoran Tabungan Haji

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Setoran Tabungan Haji

- 1) Buku tabungan, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan nomor rekening.
- 2) Slip setoran, adalah slip yang digunakan nasabah saat nasabah melakukan setoran ke rekeningnya.

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) *Teller*, adalah bagian yang bertugas menerima uang setoran tabungan haji calon jama'ah haji/nasabah dan menginputkan transaksinya ke dalam sistem.

c. Prosedur Setoran Tabungan Haji

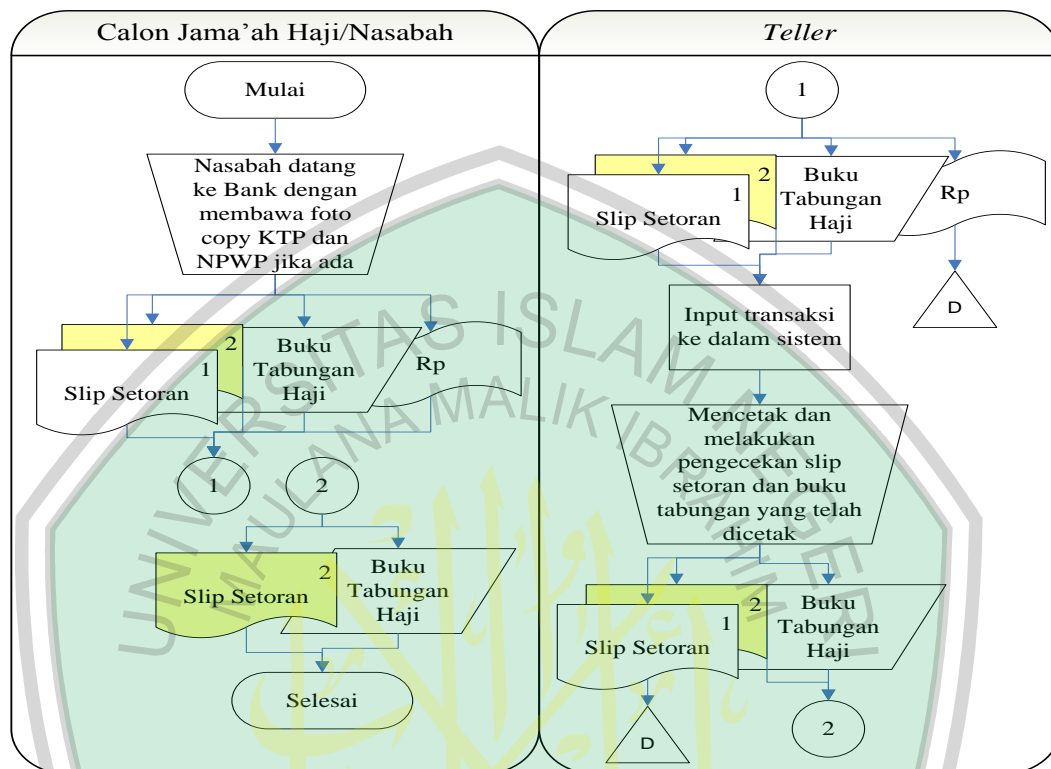
- 1) Calon jama'ah haji/nasabah ke bagian *teller* dengan membawa buku tabungan, slip setoran 2 rangkap dan uang.
- 2) *Teller* menerima buku tabungan, slip setoran dan uang yang kemudian menginputkan transaksi ke dalam sistem di komputer. *Teller* akan mencetak buku tabungan dan slip setoran setelah itu melakukan pengecekan pada bukti transaksi (slip setoran) dan membubuhkan tanda tangan serta stempel sebagai bukti penerimaan transaksi, kemudian memberikan buku tabungan dan slip setoran kepada nasabah, untuk slip pembagiannya sebagai berikut:

- Rangkap I : *Teller*
- Rangkap II : Calon Jama'ah Haji/Nasabah

d. Flowchart Sistem Setoran Tabungan Haji

Flowchart sistem setoran tabungan haji Bank Rakyat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 9
Flowchart Sistem Setoran Tabungan Haji Bank Rakyat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

3. Sistem Pendaftaran Nomor Porsi

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Pendaftaran Nomor Porsi

- 1) Buku tabungan, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan nomor rekening.
- 2) Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3 lembar (atas bawah).
- 3) Foto copy Kartu Keluarga (KK) 3 lembar.
- 4) Surat Keterangan Sehat

- 5) Foto copy Akte Kelahiran, Ijazah atau Kutipan Akta Nikah 3 lembar (bisa salah satu yang sesuai dengan data KTP).
- 6) Membawa foto copy paspor 3 lembar (bagi yang punya).
- 7) Membawa foto berwarna untuk BPS BPIH 3x4 = 10 lembar berlatar belakang putih (bisa foto di Kementerian Agama/Kemenag).
- 8) Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH), adalah surat yang berisi tentang data diri nasabah/calon jama'ah haji dan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji).
- 9) Tanda Bukti Setoran Awal, adalah tanda bukti bahwa nasabah/calon jama'ah haji telah membayar setoran awalnya untuk mendapatkan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji).

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) ADM DJS & rekons, adalah bagian yang bertugas untuk memorsikan calon jama'ah haji/nasabah dengan menggunakan *user teller* dan mencetak tanda bukti setoran awal dan lunas setoran calon jama'ah haji/nasabah.
- 3) Petugas Kementerian Agama (Kemenag), adalah petugas yang akan mendaftarkan calon jama'ah haji/nasabah agar

mendapatkan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji), selain itu petugas Kementerian Agama ini akan mengambil foto dan sidik jari calon jama'ah haji/nasabah yang akan berangkat serta pengesahan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).

c. Prosedur Pendaftaran Nomor Porsi

1) Agar mendapatkan nomor porsi, tabungan calon jama'ah haji/nasabah harus mencapai Rp25.100.000,00. Untuk mencapai Rp25.100.000,00, ada dua cara penyetoran, yaitu:

- Calon jama'ah haji/nasabah dapat menyetorkan uang tersebut secara langsung sejumlah yang telah ditentukan tersebut.
- Calon jama'ah haji/nasabah dapat juga menabung sedikit demi sedikit hingga terkumpul sejumlah yang ditentukan.

2) Jika telah mencapai Rp 25.100.000,00 maka calon jama'ah haji/nasabah pergi ke Kementerian Agama (Kemenag) dengan menunjukkan buku tabungan bahwa uang yang ada dalam buku tabungan sudah cukup untuk mendaftar nomor porsi, selain itu membawa foto copy KTP 3 lembar, KK 3 lembar, Akte Kelahiran/Ijazah/Kutipan Akta Nikah 3 lembar, dan foto copy paspor 3 lembar – bagi yang punya.

3) Setelah itu calon jama'ah haji/nasabah akan diambil sidik jari jempol tangan kiri, pengambilan foto berlatar belakang putih dan pengesahan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) 3 rangkap, yang kemudian SPPH serta foto tersebut dibawa oleh calon jama'ah haji/nasabah.

- Rangkap I : Bank
- Rangkap II : Jama'ah Haji
- Rangkap III : Kementerian Agama

4) Calon jama'ah haji/nasabah kembali ke bank menemui ADM DJS & rekons dengan membawa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan foto.

5) Kemudian bagian ADM DJS & rekons akan melakukan *switching* (mendebet rekening calon jama'ah haji/nasabah dan memasukkannya ke rekening Kementerian Agama/Kemenag). Setelah itu mencetak Tanda Bukti Setoran Awal sebanyak 5 rangkap dan menempelkan foto berwarna (latar belakang putih) ke masing-masing rangkap, kemudian 5 rangkap tersebut diserahkan ke:

- Rangkap I, III, IV, V : Calon jama'ah haji
- Rangkap II : Bank

6) Kemudian, Calon jama'ah haji/nasabah akan menyerahkan Tanda Bukti Setoran Awal rangkap ke III, IV dan V ke petugas Kementerian Agama (Kemenag).

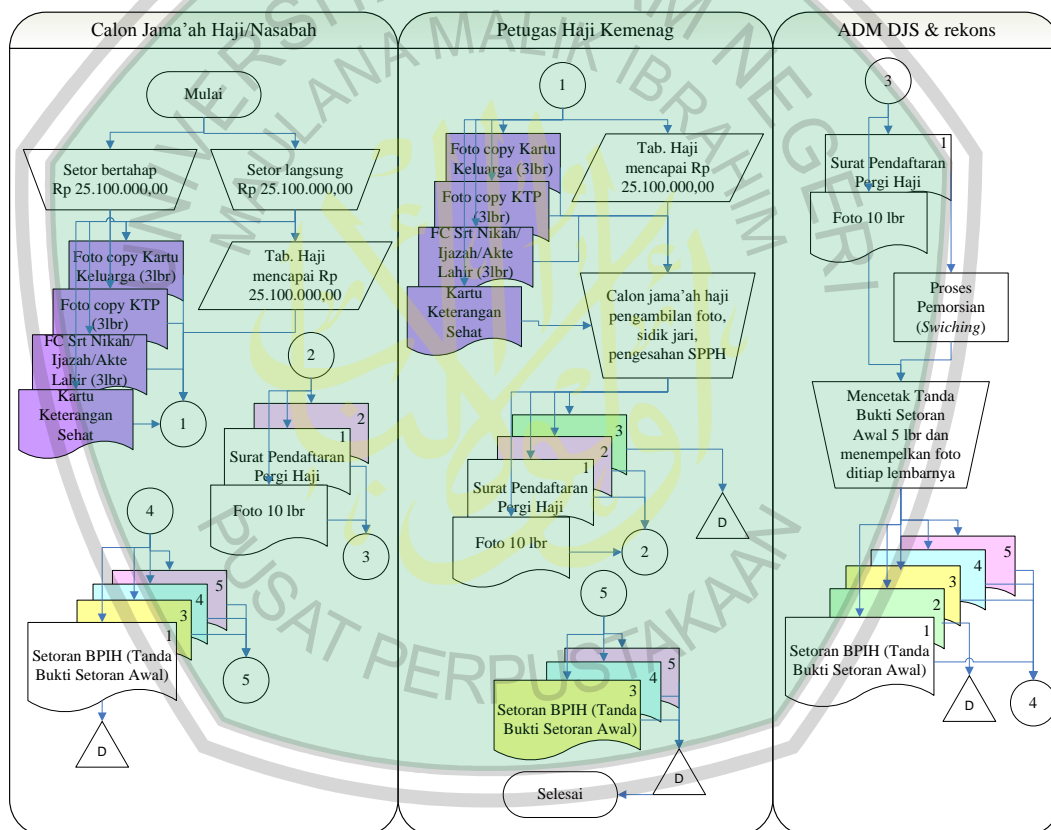
7) Calon jama'ah haji/nasabah tinggal menunggu jadwal keberangkatan haji.

d. Flowchart Sistem Pendaftaran Nomor Porsi

Flowchart sistem pendaftaran nomor porsi Bank Rakyat

Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 10
Flowchart Sistem Pendaftaran Nomor Porsi Bank Rakyat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

4. Sistem Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

a. Dokumen yang Diperlukan dalam Prosedur Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

- 1) Buku tabungan, adalah buku yang berisikan mutasi rekening nasabah dan sebagai tanda kepemilikan nomor rekening.
- 2) Tanda Bukti Lunas Setoran, adalah tanda bukti bahwa nasabah/calon jama'ah haji telah membayar lunas tanggungannya untuk berangkat haji.

b. Pihak Terkait

- 1) Calon jama'ah haji/nasabah, adalah pihak yang akan menunaikan ibadah haji dan menyetorkan uangnya lewat bank, baik bank syariah maupun bank konvensional.
- 2) *Customer Service*, adalah bagian yang bertugas memberikan arahan dan menerima calon jama'ah haji/nasabah jika akan mendaftarkan tabungan haji.
- 3) *ADM DJS & rekons* bagian haji, adalah bagian yang bertugas untuk memorsikan calon jama'ah haji/nasabah dengan menggunakan *user teller* dan mencetak tanda bukti setoran awal dan lunas setoran calon jam'ah haji/nasabah.
- 4) Petugas Kementerian Agama (Kemenag), adalah petugas yang akan mendaftarkan calon jama'ah haji/nasabah agar

mendapatkan nomor porsi (nomor antrian pemberangkatan haji), selain itu petugas Kementerian Agama ini akan mengambil foto dan sidik jari calon jama'ah haji/nasabah yang akan berangkat serta pengesahan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH).

c. Prosedur Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

- 1) Pada tahun keberangkatan haji, Kementerian Agama (Kemenag) akan mengumumkan biaya keseluruhan penyelenggaraan ibadah haji dan para calon jama'ah haji/nasabah akan diberi tenggang waktu untuk melunasi biaya tersebut.
- 2) Nasabah ke bank bagian *customer service* membawa buku tabungan haji untuk dicek saldonya cukup atau tidak untuk melunasi biaya haji. Bila tidak cukup, maka calon jama'ah haji/nasabah harus menyetorkan uang sejumlah kekurangannya.
- 3) Bila sudah cukup maka bagian ADM DJS & rekons bagian haji akan melakukan *switching* (pendebetn rekening calon jama'ah haji/nasabah dan memasukkannya ke rekening Kementerian Agama/Kemenag).
- 4) Setelah itu calon jama'ah haji/nasabah ke bagian *customer service* untuk dicetak Tanda Bukti Lunas Setoran

sebanyak 5 rangkap perlembaranya ditemplei foto asli (latar belakang putih):

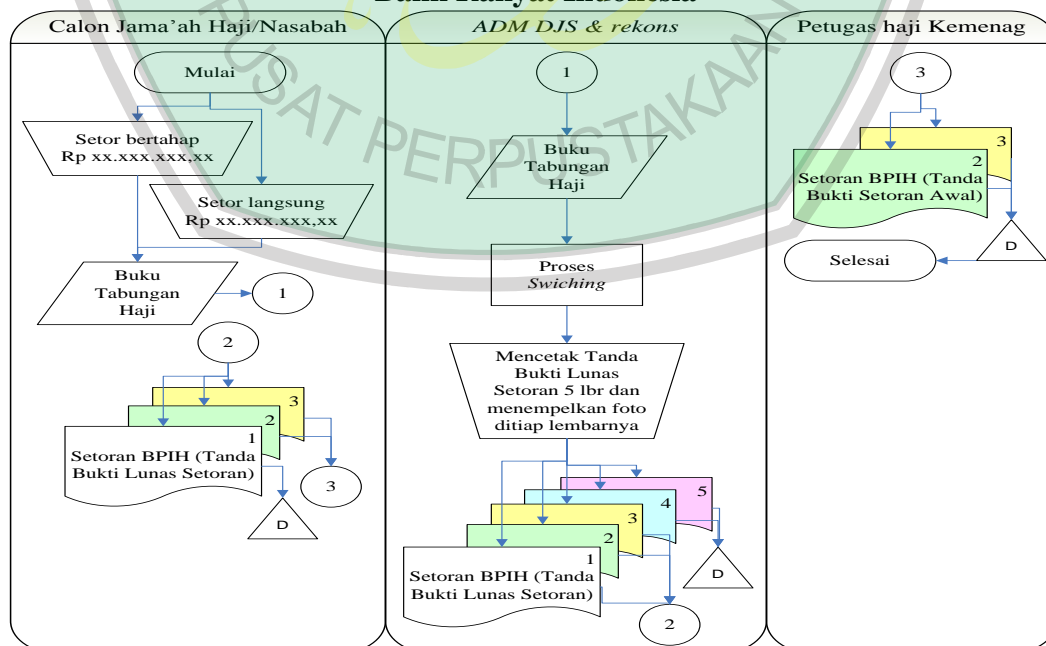
- Rangkap I, II dan III : Calon jama'ah haji/nasabah
- Rangkap IV & V : Bank

5) Kemudian calon jama'ah haji memberikah Tanda Bukti Lunas Setoran rangkap ke II dan III ke Kementerian Agama (Kemenag).

d. Flowchart Sistem Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Flowchart sistem pelunasan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji Bank Rakyat Indonesia dapat diilustrasikan sebagai berikut:

Gambar 4. 11
Flowchart Sistem Pelunasan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Bank Rakyat Indonesia



Sumber : diolah oleh peneliti

4.2. Kendala yang Dihadapi Bank dalam Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Dalam penerapan kebijakan baru yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) mengenai Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang tidak mengalami kesulitan/kendala dalam menjalankan kebijakan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Nasichin bagian Unit *Support Pembiayaan & bagian haji* (tanggal 28 Mei 2014) bahwa:

“Kami merasa tidak ada kesulitan hanya saja Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terkadang mengalami *trouble* saat awal pelunasan dan di hari akhir-akhir pelunasan dan biasanya kami menunggu hingga sistem lancar kembali untuk menanggulangnya kami melakukan pembayaran secara manual”.

Demikian juga yang diungkapkan oleh pegawai Bank Rakyat Indonesia yaitu Bapak Anton bagian ADM DJS & rekons (tanggal 2 Juli 2014) bahwa:

“Mengenai kebijakan baru yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) jika dilihat dari segi pekerjaan justru meringankan bagi para karyawan karena nasabah akan berkurang, tapi jika dilihat dari segi keuangan, ada kemungkinan jika nasabah berkurang pemasukan juga ikut berkurang. Selain itu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terkadang mengalami *trouble*”.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari paparan data diatas, sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji akan dievaluasi dengan menggunakan 5 komponen model pengendalian *The Committee of Sponsoring Organizations* (COSO), berikut evaluasi dalam bentuk tabel menurut COSO:



Tabel 4. 4
Evaluasi Sistem Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

No.	Lima Komponen Pengendalian COSO	Bank Muamalat Indonesia		Bank Rakyat Indonesia	
		Temuan	Efek	Temuan	Efek
1	Lingkungan Pengendalian	Pada sektor perbankan bersikap baik, ramah dan sopan kepada nasabah/customer adalah hal paling utama. Semua karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang melayani nasabahnya dengan baik, ramah dan sopan.	Nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi karena karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang memberikan pelayanan yang baik dan ramah.	Pada sektor perbankan bersikap baik, ramah dan sopan kepada nasabah/customer adalah hal paling utama. Semua karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar melayani nasabahnya dengan baik, ramah dan sopan.	Nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi karena karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar memberikan pelayanan yang baik dan ramah.
		Untuk petugas yang menangani haji, bagian <i>teller</i> dan USP & bagian haji tidak terlihat di bagan struktur organisasi, akan tetapi dalam <i>job description</i> yang ada, tugasnya dirincikan.	Struktur organisasi yang tidak tersusun dengan rapi dan tidak sinkron dengan <i>job description</i> yang ada akan memicu adanya kesalahpahaman antar karyawan dan pelemparan tugas antar karyawan sehingga pada akhirnya sulit untuk dipertanggungjawabkan.	Dalam proses pengurusan haji, pada praktiknya petugas yang terkait adalah <i>customer service</i> , <i>teller</i> dan ADM DJS & rekons, akan tetapi <i>job description</i> ADM DJS & rekons tentang penanganan haji tidak tercermin. Oleh karena tabungan haji adalah salah satu produk	<i>Job description</i> yang tidak terperinci dengan jelas akan memicu adanya kesalahpahaman antar karyawan dan pelemparan tugas antar karyawan sehingga pada akhirnya sulit untuk dipertanggungjawabkan.

				yang diminati oleh para nasabah yang beragama Islam dan kemungkinan nasabah paling banyak adalah nasabah tabungan haji, maka <i>job description</i> yang menangani pengurusan haji lebih diperjelas lagi pada bagian ADM DJS & rekons.	
		Dalam proses pengurusan haji, pada praktiknya petugas yang terkait adalah <i>customer service</i> , <i>teller</i> dan USP & bagian haji. Jika dilihat pada <i>job description</i> USP & bagian haji yang tertulis, bukan tugasnya menangani haji. <i>Job description</i> penanganan haji lebih sesuai ditangani oleh <i>back office</i> . Selain itu karena tabungan haji adalah salah satu produk yang diminati oleh para nasabah yang beragama Islam, maka <i>job description</i> yang menangani pengurusan haji lebih diperjelas lagi.	Dengan adanya tugas yang dilakukan tidak sesuai dengan <i>job description</i> tertulis yang ada maka akan berdampak pada temuan auditor, yang mengidentifikasi bahwa sistem yang berjalan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang kurang begitu baik. Selain itu tugas yang dilakukan kurang begitu bisa dipertanggungjawabkan.		

2	Aktivitas Pengendalian	<p>Saat membuka rekening tabungan haji arafah, ada beberapa dokumen yang harus diisi dan ditandatangani oleh nasabah, seperti formulir identifikasi nasabah, akad tabungan <i>wadiah</i>, ketentuan dan persyaratan tabungan. Hal ini menunjukkan bahwa tabungan haji arafah menggunakan akad <i>wadiah</i> sesuai dengan syariat Islam.</p>	<p>Akad yang jelas akan membuat nasabah merasa tidak ragu-ragu dalam mendaftarkan diri menjadi nasabah tabungan haji. Sehingga memungkinkan banyak nasabah yang mendaftarkan tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.</p>	<p>Saat membuka rekening tabungan haji BRI, hanya ada satu dokumen yang harus diisi dan ditandatangani oleh nasabah, yaitu formulir pembukaan rekening. Pada prakteknya tabungan haji BRI memakai prinsip <i>wadiah</i>, akan tetapi tidak ada perjanjian secara tertulis hanya sebatas penjelasan saja. Produk tabungan haji hanya di pakai ummat muslim, maka perlu adanya penambahan dokumen perjanjian akad yang digunakan di BRI.</p>	<p>Akad yang kurang jelas akan membuat nasabah merasa ragu-ragu dalam mendaftarkan diri menjadi nasabah tabungan haji. Sehingga memungkinkan nasabah beralih memilih bank lain untuk menunaikan ibadah haji, dan mengakibatkan berkurangnya nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar.</p>
		<p>Pada sistem penyetoran, slip setoran bank muamalat ada perincian pecahan uang yang ditabungkan oleh nasabah. Hal ini untuk memudahkan <i>teller</i> dalam melakukan pengecekan uang saat tutup kas diakhir hari.</p>	<p>Dengan adanya perincian pecahan ini akan memudahkan pelaporan <i>teller</i> pada saat tutup kas akhir hari dan meminimalisir terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh <i>teller</i>.</p>	<p>Untuk mempermudah nasabah yang mengurus haji, disediakan ruang antrian khusus nasabah tabungan haji.</p>	<p>Nasabah akan merasa nyaman dengan pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar karena nasabah hanya mengantri dengan sesama nasabah tabungan haji, dengan begitu akan cepat dilayani.</p>

3	Penaksiran Risiko	<p>Dalam proses pendaftaran haji, pihak bank diberi sistem dari Kementerian Agama (Kemenag), yaitu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dimana sistem tersebut untuk memorsikan nasabah. Proses pemorsian tersebut biasa disebut <i>swiching</i>, dimana pada saat proses <i>swiching</i> pihak bank mendeбет rekening nasabah dan dimasukkan ke rekening Kementerian Agama (Kemenag). Adakalanya proses ini mengalami <i>trouble</i>, dalam sistem proses <i>swiching</i> gagal tapi sebenarnya sudah berhasil.</p>	<p>Nasabah merasa terganggu dengan sistem SISKOHAT yang sering <i>trouble</i>. Hal ini dapat menjadi alasan nasabah untuk berpindah pada bank lain.</p>	<p>Dalam proses pendaftaran haji, pihak bank diberi sistem dari Kementerian Agama (Kemenag), yaitu Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dimana sistem tersebut untuk memorsikan nasabah. Proses pemorsian tersebut biasa disebut <i>swiching</i>, dimana pada saat proses <i>swiching</i> pihak bank mendeбет rekening nasabah dan dimasukkan ke rekening Kementerian Agama (Kemenag). Adakalanya proses ini mengalami <i>trouble</i>, dalam sistem proses <i>swiching</i> gagal tapi sebenarnya sudah berhasil.</p>	<p>Nasabah merasa terganggu dengan sistem SISKOHAT yang sering <i>trouble</i>. Hal ini dapat menjadi alasan nasabah untuk berpindah pada bank lain.</p>
4	Informasi dan Komunikasi	<p>Struktur organisasi dan <i>job description</i> tidak tersusun dengan baik.</p>	<p>Hal ini mengakibatkan kesalahpahaman informasi dan komunikasi yang diterima oleh karyawan.</p>	<p><i>Job description</i> tidak terkoordinasi dengan baik.</p>	<p>Hal ini akan mengakibatkan kesalahpahaman informasi dan komunikasi yang diterima oleh karyawan.</p>
				Kurangnya sosialisasi	Kurangnya informasi

				kebijakan baru yang ditetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) mengenai bank transito belum begitu di mengerti oleh karyawan BRI.	yang diketahui oleh karyawan akan menimbulkan <i>image</i> yang kurang baik kepada nasabah sehingga menyebabkan nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan karyawan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar.
5	Pengawasan	Pimpinan melakukan terhadap buahnya.	kurang dalam pengawasan kinerja anak	<i>Job description</i> tertulis dan praktek dilapangan tidak sesuai.	Pengawasan di lakukan oleh <i>assistant manager</i> operasional & layanan di bagian <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .
					Meminimalisir kecurangan serta kesalahan <i>teller</i> dan <i>customer service</i> dalam melakukan pekerjaannya.

4.3.1. Evaluasi Sistem Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

4.3.1.1. Evaluasi Struktur Organisasi

Menurut *The Committee of Sponsoring Organizations (COSO)* dalam Diana dan Setiawati (2011:86) bahwa lingkungan pengendalian adalah komponen pengendalian pertama dan struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang meliputinya. Struktur organisasi perusahaan menggambarkan pembagian otoritas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

1. Bank Muamalat Indonesia

Pada bagan struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang menunjukkan beberapa bagian, diantaranya *area manager, national operation division, central operation, branch manager, operation manager, customer service, financing bisnis head, relationship manager financing, assistant relationship manager* dan *sales manager funding*. Posisi *area manager* pada struktur organisasi di pusat tidak ada penjelasan yang jelas untuk posisi *area manager*. Posisi *area manager* ini pada kantor pusat terletak di bawah para *director*, dengan demikian *area manager* akan bertanggung jawab kepada para *director*. Hal ini juga dapat kita lihat pada *annual report* Bank Muamalat Indonesia, dimana *senior manager* di bawah *director*.

Struktur organisasi Bank Muamalat Cabang Malang yang ada belum tersusun dengan baik, maka dari itu perlu penyusunan ulang struktur organisasi. Ada beberapa bagian yang belum tergambar dalam bagan struktur organisasi, seperti bagian yang mengurus haji. Dari hasil wawancara dengan Bapak Nasichin bagian Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji (tanggal 28 Mei 2014) bahwa:

“petugas yang menangani nasabah tabung haji adalah *customer service*, *teller* dan USP (Unit *Support* Pembiayaan) & bagian haji”.

Dari penjelasan Bapak Nasichin jika diamati, bagian *teller* dan Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji tidak nampak pada bagan struktur organisasi, akan tetapi pada *job discription* tugasnya dirincikan secara detail. Pada dasarnya *teller* adalah *front office* yang berperan penting dalam kegiatan operasional perbankan yang seharusnya nampak pada bagan struktur organisasi. Selain itu ada beberapa bagian lagi yang tidak tergambar dalam bagan struktur organisasi, seperti *back office*, *manager account*, dan *data control*. Sedangkan pada *job description* tertulis, ada perincian tugas bagian *back office*, *manager account* dan *data control*.

- **Perbaikan Struktur Organisasi**

Berdasarkan hasil evaluasi struktur organisasi, perlu ada solusi untuk memperbaikinya. Bila struktur organisasi disusun kembali dengan baik, maka pekerjaan dapat terkoordinasi dengan baik pula. Berikut solusi untuk memperbaiki struktur organisasi Bank Muamalat Cabang Malang:

1. Menurut Putra (2012), *teller* adalah petugas bank yang menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah. Dapat kita ketahui bahwa *teller* memiliki peran yang penting dalam perbankan. *Teller* mempertanggungjawabkan tugasnya pada manager operasional, karena dalam hal ini posisi *teller* sama dengan *customer service*, akan tetapi tugasnya berbeda.
2. Unit *Support* Pembiayaan (USP) dan bagian haji dalam hal ini bertugas membantu *teller* dalam melakukan *switching* (mendebet rekening nasabah dan mengkreditkannya ke rekening Kementerian Agama/Kemenag). Dalam hal ini Unit *Support* Pembiayaan (USP) dan bagian haji bertanggung jawab kepada *relationship manager financing*.
3. *Back office* adalah bagian pendukung dari bagian *front office* (*office departement, marketing*, termasuk *teller* dan juga *customer service*). Selain itu secara umum tugas *back*

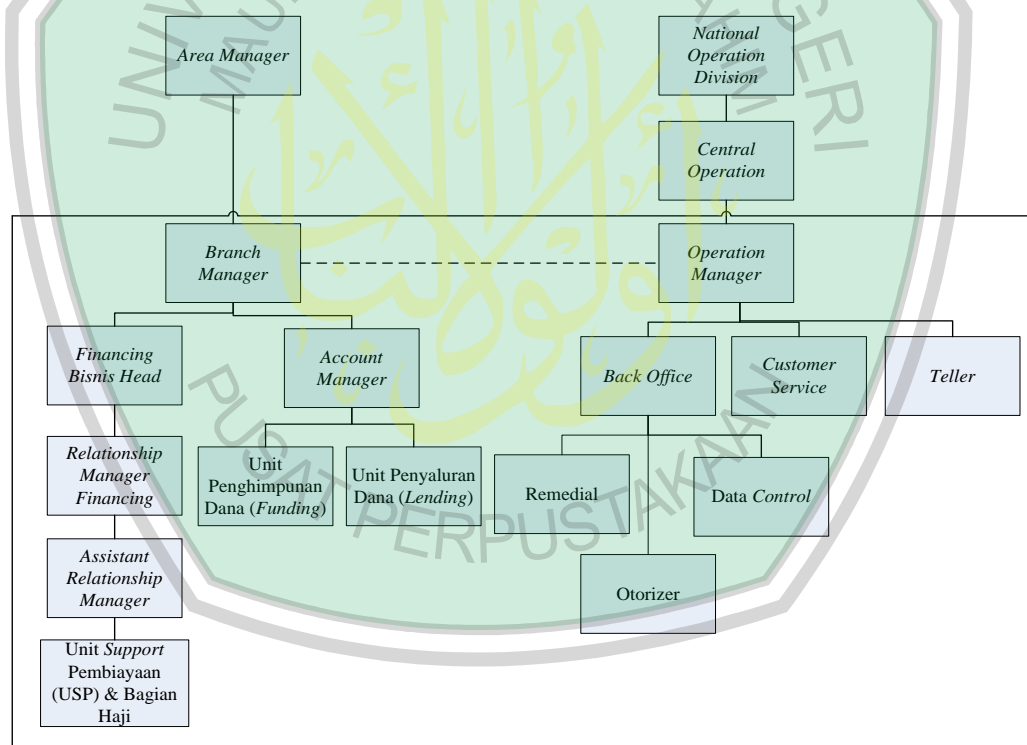
office adalah melanjutkan (*follow up*) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *front office* (karodol: 2012). *Back office* akan bertanggung jawab langsung kepada *operation manager*, karena *back office* adalah pendukung dari bagian *front office*.

4. *Account manager* bertugas melaksanakan aktivitas *marketing* sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah baru, memasarkan produk pembiayaan dan jasa perbankan, pengawasan dan pelayanan terhadap nasabah (muamalat). *Account manager* dibagi menjadi dua unit, yaitu unit penghimpunan dana (*funding*) dan unit penyaluran dana (*lending*). *Account manager* ini nantinya akan bertanggung jawab langsung kepada *branch head*.
5. *Data control* bertugas melakukan pengecekan terhadap data-data penting milik bank. *Control* terhadap data ini adalah bagian dari *back office*.
6. *Remedial* bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas rutin operasional yang terfokus pada pembiayaan bermasalah, ketepatan dan kelengkapan pelaporan eksternal, pengkajian proses operasional dan layanan, perencanaan dan peningkatan kualitas karyawan. *Remedial* adalah bagian dari *back office*.

7. *Otorizer* bertugas menyetujui semua transaksi dalam jumlah besar, seperti penarikan dan penyetoran dalam jumlah besar. selain itu juga menyetujui proses SKNBI dan RTGS. *Otorizer* adalah bagian dari *back office*.

Dari keterangan di atas dapat diilustrasikan struktur organisasi perbaikan adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 12
Ilustrasi Perbaikan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Cabang Malang



Sumber : diolah oleh peneliti

2. Bank Rakyat Indonesia

Struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar sudah tergambar dengan jelas dan terperinci. Oterlihat dalam

bagian bahwa bagian satu dengan bagian yang lain saling melengkapi dan membantu. Dengan begitu tujuan perusahaan akan mudah tercapai seperti yang dikemukakan oleh Hall (2004: 22) bahwa struktur organisasi mencerminkan distribusi tanggung jawab otoritas dan akuntabilitas di seluruh perusahaan. Perusahaan mencapai tujuan umumnya dengan menetapkan tujuan keuangan yang dapat diukur untuk unit operasionalnya.

Dari sisi *monitoring* terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, yaitu:

1. Pengawasan/*monitoring* yang biasanya dilakukan pada sore hari oleh manager operasional di bagian *teller* dan *customer service*, dilakukan pula pada pagi hari saat karyawan akan melaksanakan kegiatan operasionalnya.
2. Pengawasan/*monitoring* tidak hanya dilakukan dalam hal pelayanan, akan tetapi dilakukan pula pada dokumen-dokumen yang terkait dengan transaksi.

4.3.1.2. Evaluasi *Job Description*

Selain struktur organisasi, faktor yang meliputi lingkungan pengendalian adalah penetapan otoritas dan tanggung jawab. COSO dalam Diana dan Setiawati (2011: 86) menjelaskan bahwa penting bagi sebuah struktur organisasi untuk memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, hal ini untuk menghindari saling melempar tanggung

jawab dan perasaan bahwa pekerjaan tersebut bukan pekerjaannya. Menurut Stone (2005) dalam Damanik (2014), *Job description* (deskripsi pekerjaan) atau deskripsi posisi adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan mengapa pekerjaan ada, apa yang dilakukan pemegang pekerjaan sebenarnya, bagaimana mereka melakukannya dan dalam kondisi apa pekerjaan itu dilakukan.

1. Bank Muamalat Indonesia

Proses *switching* saat pengurusan haji pada prakteknya dilakukan oleh Unit *Support* Pembiayaan & bagian haji. *Job description* tertulis Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji lebih mengarah kepada kepengurusan pembiayaan, untuk pengurusan *switching* nasabah haji tidak tertulis pada *job description*-nya. Untuk penanganan proses *switching* nasabah haji lebih cocok dilakukan oleh *back office*, karena *job description* dari *back office* itu sendiri adalah mendukung jalannya kegiatan operasional harian transaksi bank dan melaksanakan kelanjutan proses di *front office*. Dari penjelasan *job description* yang ada, seharusnya proses *switching* tersebut dilakukan oleh bagian *back office*.

• Perbaikan *Job Description*

Sesuai dengan *job description* tertulis, proses *switching* nasabah tabungan haji di alihkan kepada *back office*. Pemindahan tugas dilakukan sesuai dengan *job description*

yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman antar karyawan yang menyebabkan keributan.

2. Bank Rakyat Indonesia

Hasil wawancara dengan Bapak Anton bagian ADM DJS & rekons (tanggal 2 Juli 2014):

“Petugas yang mengurus nasabah yang ingin menabung haji di BRI adalah *customer service*, *teller* dan ADM DJS & rekons”.

Dalam proses pengurusan haji, pada praktiknya petugas yang terkait adalah *customer service*, *teller* dan ADM DJS & rekons. Pada proses pengurusan haji, ADM DJS & rekons bertugas untuk melakukan *switching*. Pada *job description* ADM DJS & rekons tidak tercermin bila bagian tersebut menangani *switching*. Oleh karena tabungan haji adalah salah satu produk yang paling diminati oleh para nasabah yang beragama Islam dan kemungkinan banyak nasabah yang akan mendaftar, maka *job description* yang menangani pengurusan haji lebih diperjelas lagi pada bagian ADM DJS & rekons. Didukung dengan adanya ruangan khusus untuk pelayanan haji, hal ini akan membuat nasabah nyaman tidak bercampur dengan nasabah yang akan melakukan setoran tunai ke *teller* ataupun nasabah yang antri di *customer service*.

- **Perbaikan *Job Description***

Bank Rakyat Indonesia perlu menambahkan *job description* pada bagian ADM DJS & rekons agar tidak ada kesalah pahaman, oleh karena tabungan haji adalah salah satu produk yang diminati oleh para nasabah yang beragama Islam, maka *job description* yang menangani pengurusan haji lebih diperjelas lagi pada bagian ADM DJS & rekons. Berikut *job description* tambahan untuk bagian ADM DJS & rekons:

- Melayani nasabah haji dengan baik, ramah, sopan dan teliti.

4.3.1.3. Evaluasi Kebijakan Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan

Ibadah Haji

1. Bank Muamalat Indonesia

Hasil wawancara dengan Ibu Kyky bagian *customer service* (tanggal 19 Juni 2014) adalah sebagai berikut:

“Kebijakan penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Bank Muamalat Indonesia (BMI) ada 8, yaitu:

- a. Akad yang digunakan adalah *wadiah* (titipan).
- b. Setoran awal minimum Rp 100.000,00.
- c. Saldo mengendap/minimum sebesar Rp 100.000,00.
- d. Biaya administrasi Rp 0,-
- e. Biaya pengantian buku tabungan Rp 10.000,00.
- f. Nasabah mendapatkan perlindungan asuransi jiwa.

- g. Penutupan Rp 50.000,00 apabila rekening ditutup sebelum mencapai target setoran lunas BPIH.
- h. Untuk mencapai Rp 25.100.000,00 boleh menyetor secara bertahap, boleh langsung sebesar Rp 25.100.000,00.

Selama ini praktek dilapangan penerimaan setoran penyelenggaraan ibadah haji sudah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bank Muamalat Indonesia dan dapat diketahui bahwa beberapa kebijakan tersebut lebih detail dan jelas terlihat pada perjanjian akad secara tertulis yang disyaratkan dalam Islam. Namun peneliti tidak dapat akses data mengenai bagaimana *monitoring*, berapa lama *monitoring* tabungan haji itu sendiri.

2. Bank Rakyat Indonesia

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf dan Ibu Lusi bagian *customer service* (tanggal 15 Juli 2014) adalah sebagai berikut:

“Kebijakan penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Bank Rakyat Indonesia (BRI) ada 5, yaitu:

- a. Setoran awal minimum Rp 100.000,00.
- b. Saldo mengendap/minimum sebesar Rp 100.000,00.
- c. Biaya administrasi dan provisi Rp 0,-
- d. Nasabah mendapatkan perlindungan asuransi jiwa.
- e. Untuk mencapai Rp 25.100.000,00 boleh menyetor secara bertahap, boleh langsung sebesar Rp 25.100.000,00.

Jika diamati sekilas kebijakan pada Bank Rakyat Indonesia tampak sudah tersusun rapi, akan tetapi untuk mengantisipasi kemungkinan yang terjadi kepada nasabah, Bank belum menetapkan kebijakan mengenai:

1. Biaya pergantian buku
2. Penutupan rekening sebelum mencapai target.

Selain itu, kebijakan mengenai akad belum ada di Bank Rakyat Indonesia, karena nasabahnya pasti beraga Islam, maka khusus untuk tabungan haji di lampiri akad tabungan haji.

• **Perbaikan kebijakan penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)**

Kebijakan yang ditetapkan oleh Bank Rakyat Indonesia belum ada formulir aplikasi perjanjian akad tabungan *wadiah*, syarat dan ketentuan tabungan. Selain itu, kebijakan masih ada yang kurang, seperti:

- 1) Kebijakan mengenai pergantian buku tabungan.
- 2) Kebijakan mengenai penutupan rekening.

4.3.1.4. Evaluasi Sistem Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) terdiri dari 4 sistem, yaitu: sistem pembukaan rekening tabungan haji, sistem penerimaan setoran tabungan haji, sistem

pendaftaran nomor porsi dan sistem pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji. Berikut rincian evaluasinya:

1. Evaluasi Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Haji

Dalam sistem pembukaan rekening tabungan haji pada umumnya yang menangani adalah *customer service*. Maulana (2011) mengemukakan bahwa *customer service* berhubungan langsung dengan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya (membuka rekening, menyelesaikan masalah terkait rekeningnya, maupun produk perbankan lainnya).

a. Bank Muamalat Indonesia

Pada pelaksanaan pembukaan rekening tabungan haji Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang ditangani oleh *customer service*. Sistem pembukaan tabungan haji oleh *customer service* Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang sudah dilaksanakan sesuai dengan sistem yang ditetapkan. Bagian *customer service* adalah bagian yang menangani nasabah saat pembukaan rekening tabungan.

b. Bank Rakyat Indonesia

Pelaksanaan pembukaan rekening tabungan haji pada Bank Rakyat Indonesia sudah sesuai dengan prosedur yang tertulis. Bagian *customer service* adalah bagian yang menangani nasabah saat pembukaan rekening tabungan. Bahkan ada satu *customer service* Bank Rakyat Indonesia yang

bertugas untuk menanyai nasabah langsung pada kursi antrian, hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan.

2. Evaluasi Sistem Penerimaan Setoran Tabungan Haji

Dalam sistem penerimaan setoran tabungan haji pada umumnya yang menangani adalah bagian *teller*, karena dalam hal ini berkaitan erat dengan uang. Maulana (2011) mengungkapkan bahwa transaksi yang dapat dilakukan oleh *teller* yaitu:

- Penerimaan dan pembayaran uang tunai untuk dan dari rekening nasabah.
- Setoran kliring, inkaso, pemindahbukuan dan penerimaan permohonan kiriman uang.
- Penjualan dan pembelian valuta asing.

a. Bank Muamalat Indonesia

Prosedur penerimaan setoran tabungan haji pada Bank Muamalat Cabang Malang sudah sesuai dengan sistem yang ada. Dalam hal ini *teller* berperan sebagai penerima uang masuk. Di sisi lain dokumen yang dibutuhkan pada saat penyetoran yaitu slip penyetoran, pada lembar pertama ada rincian nominal uang yang disetorkan oleh nasabah.

b. Bank Rakyat Indonesia

Prosedur penerimaan setoran tabungan haji pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar sudah sesuai dengan sistem yang ada. Dalam hal ini *teller* berperan sebagai

penerima uang masuk. Antrian pada *teller* sangat tertib dan pelayanan yang dilakukan oleh *teller* sangat cepat, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama untuk melakukan transaksi. Selain itu di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blitar sudah menyediakan mesin setor tunai, sehingga nasabah dapat dengan mudah dan cepat dalam melakukan transaksi.

3. Evaluasi Sistem Pendaftaran Nomor Porsi

Dalam sistem pendaftaran nomor porsi, tidak hanya melibatkan pihak bank tetapi melibatkan petugas haji Kementerian Agama/Kemenag dan Sistem Komputerisasi Terpadu (SISKOHAT), karena pada saat pendaftaran nomor porsi diperlukan Surat Pendaftaran Pergi Haji/SPPH yang dibuatkan oleh Kementerian Agama/Kemenag.

Bapak Nasichin bagian Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji (tanggal 28 Mei 2014) dan Bapak Anton bagian ADM DJS & rekons (tanggal 2 Juli 2014) menuturkan bahwa:

“Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang diberikan oleh Kementerian Agama (Kemenag) biasanya paling sering *trouble* pada saat awal pembukaan pelunasan haji dan di akhir-akhir. Bila *trouble* kami menunggu sistem SISKOHAT-nya lancar, selain itu kami melakukan cara pembayaran manual”.

a. Bank Muamalat Indonesia

Hasil wawancara dengan Bapak Nasichin bagian Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji (tanggal 28 Mei 2014) menuturkan bahwa:

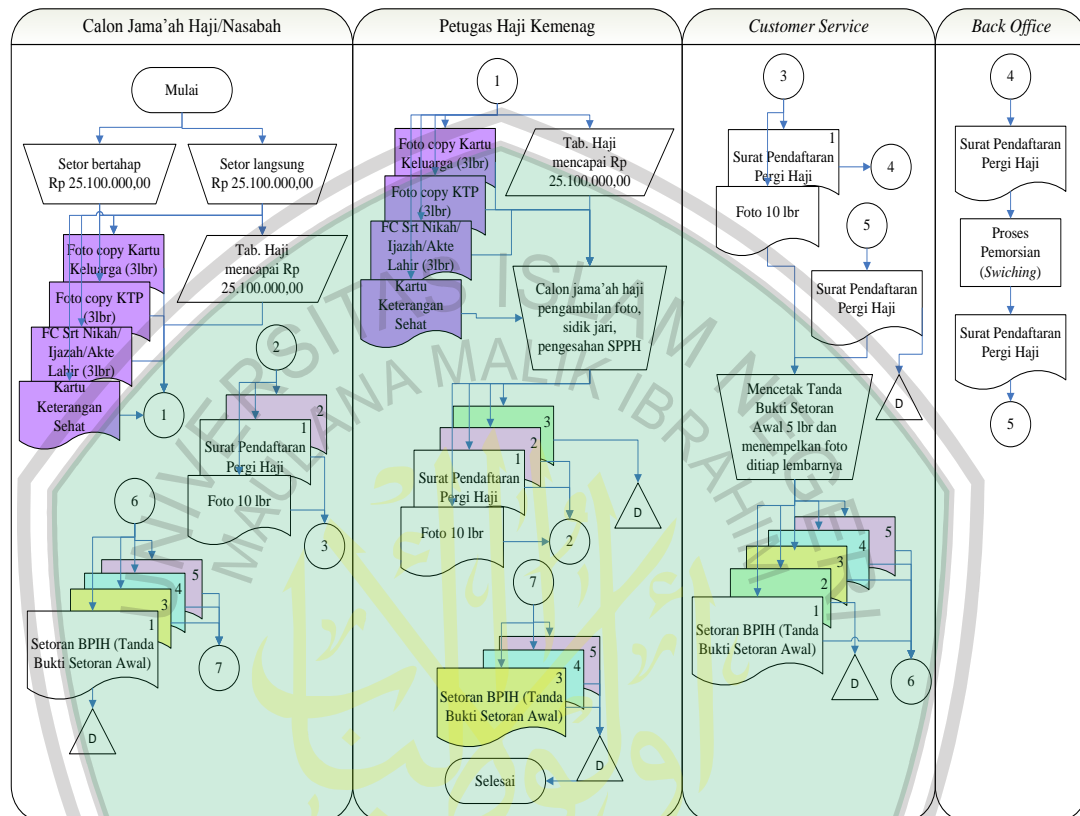
“Setelah nasabah mempunyai uang sebesar Rp 25.100.000,00; maka nasabah pergi ke Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah, untuk membuat Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang nantinya akan di bawa ke Bank dan diporsikan oleh Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji”.

Pada pelaksanaannya pemorsian/proses *switching* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang dilakukan oleh Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji. Pada *job description* tertulis, tugas tersebut seharusnya dilakukan oleh *back office*.

- **Perbaikan Sistem Pendaftaran Nomor Porsi**

Berdasarkan *job description* tertulis, bagian Unit *Support* Pembiayaan (USP) & bagian haji bertugas untuk menangani masalah pembiayaan dan penanganan masalah haji tidak tertulis di *job*-nya. Jika dilihat dari *job description* maka lebih baik jika penanganan masalah haji di alihkan ke bagian *back office*. Berikut ilustrasi perbaikan sistem pendaftaran nomor porsi:

Gambar 4. 13
***Flowchart* Ilustrasi Perbaikan Sistem Pendaftaran Nomor Porsi**
Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang



Sumber : diolah oleh peneliti

b. Bank Rakyat Indonesia

Hasil wawancara dengan Bapak Anton bagian ADM DJS

& rekons (tanggal 2 Juli 2014) menuturkan bahwa:

“Setelah nasabah mempunyai uang sebesar Rp25.100.000,00; maka nasabah pergi ke Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) nasabah, untuk membuat Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang nantinya akan di bawa ke Bank dan diporsikan oleh ADM DJS & rekons”.

Pada prakteknya pemorsian/proses *switching* di lakukan oleh bagian ADM DJS & rekons, akan tetapi pada *job description* tertulisnya tidak dijelaskan bahwa tugas tersebut adalah tugas ADM DJS & rekons. Sehingga perlu adanya perbaikan untuk *job description* ADM DJS & rekons, berikut *job description* tambahan untuk bagian ADM DJS & rekons:

- Melayani nasabah haji dengan baik, ramah, sopan dan teliti.

4. Evaluasi Sistem Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Dalam sistem pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, hampir sama seperti pendaftaran nomor porsi dimana tidak hanya melibatkan pihak bank tetapi melibatkan petugas haji Kementerian Agama/Kemenag. Bapak Nasichin bagian Unit *Support* Pembiayaan & bagian haji (tanggal 28 Mei 2014) menuturkan bahwa:

“Pada saat tahun keberangkatan, Kementerian Agama (Kemenag) akan mengumumkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang harus dilunasi oleh nasabah, biasanya pengumumannya diantara bulan rajab, syakban dan ramadhan. Pelunasan tersebut akan diumumkan dengan mata uang dollar dan diberi waktu beberapa minggu. Jadi pelunasannya tinggal mengalikan saja dengan Rupiah.”

a. Bank Muamalat Indonesia

rekons yang melakukan *switching*. Mengenai monitoring/pengawasan dalam hal ini peneliti tidak mendapatkan ijin mengakses data tersebut, karena menjadi suatu hal yang *privasi* bagi pihak perusahaan.

4.3.1.5. Evaluasi Dokumen/Formulir

Dokumen/formulir sangat penting dalam suatu sistem yang berjalan, karena salah satu bukti pertanggungjawaban adalah dokumen/formulir tersebut. Menurut Widjajanto (2001: 32) formulir merupakan alat untuk menetapkan tanggung jawab karena di dalam formulir selalu tersedia ruang khusus yang menjelaskan tentang pihak yang melaksanakan dan menyetujui dilakukannya transaksi bersangkutan. Dengan demikian, setiap penerima dan pembaca dokumen akan mengetahui siapa yang memprakarsai melaksanakan dan menyetujui dilaksanakannya transaksi yang terekam dalam dokumen tersebut.

Formulir bisa meningkatkan efesiensi sistem informasi akuntansi. Menurut Widjajanto (2001: 32) formulir bisa mencapai efesiensi yang tinggi dalam perancangannya perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- Kurangi jumlah pembuatan dokumen asli seminim mungkin.
- Sedapat mungkin gunakan lembar duplikat (tembusan).
- Hindari duplikasi dalam pengumpulan data.

- Desain formulir harus sederhana dan ringkas.
- Upayakan agar di dalam desain formulir terkandung unsur *internal check*.
- Upayakan agar formulir dapat dimanfaatkan untuk keperluan laporan statistik.
- Upayakan agar desain formulir memudahkan proses audit eksternal.

1. Bank Muamalat Indonesia

Dokumen/formulir yang digunakan pada Bank Muamalat Indonesia dalam sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) adalah sebagai berikut:

a. Formulir pembukaan rekening Tabungan Haji Arafah

Format tulisan dari formulir pembukaan rekening tabungan haji arofah terlalu kecil, hal ini akan menyusahakan untuk nasabah yang sudah tua.

b. Slip Penyetoran 2 rangkap

Slip setoran Bank Muamalat Indonesia terdiri dari 2 rangkap.

Rangkap pertama untuk *teller* dan rangkap kedua untuk nasabah. Dilihat dari format tulisan sangat kecil sehingga agak menyulitkan nasabah yang sudah tua akan tetapi mudah di mengerti pengisian kolom-kolomnya. Jika diperhatikan pada lembar pertama, pada sisi belakang terdapat rincian pecahan uang yang disetorkan nasabah kepada *teller*, hal ini untuk

memudahkan *teller* dalam melakukan pengecekan uang saat tutup kas diakhir hari.

c. Formulir akad tabungan *wadi'ah*

Formulir ini berisi tentang perjanjian antara nasabah dan pihak bank tentang ketentuan akad tabungan *wadiah* yang nantinya akan ditandatangani oleh kedua belah pihak.

d. Formulir ketentuan dan persyaratan tabungan

Formulir ketentuan dan persyaratan tabungan ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan produk tabungan Bank Muamalat Indonesia. Mulai dari penjelasan bonus/bagi hasil, biaya administrasi dan lain-lain yang nantinya akan ditandatangani oleh kedua belah pihak yaitu pihak bank dan pihak nasabah. Format tulisan dari formulir ini terlalu kecil sehingga sulit dibaca untuk nasabah yang terlalu tua.

• **Perbaikan Dokumen/Formulir**

Demi kemudahan nasabah dalam bertransaksi, maka Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang mencetak ulang beberapa formulir yang format tulisannya terlalu kecil, seperti formulir pembukaan rekening tabungan haji arafah, slip penyetoran dan formulir ketentuan & persyaratan tabungan.

2. Bank Rakyat Indonesia

Dokumen/formulir yang digunakan pada Bank Rakyat Indonesia dalam sistem penerimaan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) adalah sebagai berikut:

a. Formulir pembukaan rekening Tabungan Haji BRI

Format tulisan dari formulir pembukaan rekening tabungan haji BRI tidak terlalu kecil, kertas formulir berwarna biru dan ada variasi warna orange sehingga nasabah tidak merasa jenuh saat mengisi.

b. Slip Penyetoran 2 rangkap

Slip setoran Bank Rakyat Indonesia terdiri dari 2 rangkap. Rangkap pertama untuk *teller* dan rangkap kedua untuk nasabah. Dilihat dari format tulisan yang lumayan besar, tidak akan menyulitkan nasabah dan kolom-kolomnya mudah untuk dipahami dan diisi.

• Perbaikan Dokumen/Formulir

Untuk memudahkan *teller* dalam melakukan tutup kas di akhir hari slip setoran di beri rincian pecahan nominal uang yang disetorkan oleh nasabah kepada *teller*.

4.3.1.6. Perspektif Islam Tentang Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 02/DSN-MUI/IV/2000 bahwa tabungan ada dua jenis, yaitu:

1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
2. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *Mudharabah* dan *Wadi'ah*.

Hukum menabung pada dasarnya diperbolehkan dalam syariat Islam. Selama di dalamnya tidak mengandung tambahan/bunga (*riba*), karena *riba* itu diharamkan oleh Allah SWT. Hal ini juga dijelaskan dalam kitab suci Al-Qur'an, yaitu surat Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

.....وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا.....

“.....Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*.....”

1. Bank Muamalat Indonesia

Pada Bank Muamalat Indonesia ini sangat jelas sekali bahwa produk tabungan haji *Arafah* menggunakan akan *wadiah*, didukung dengan beberapa dokumen yang mendukung akad tersebut seperti perjanjian tertulis akad tabungan *wadiah* dan ketentuan serta persyaratan tabungan.

2. Bank Rakyat Indonesia

Pada Bank Rakyat Indonesia produk tabungan haji-nya tidak dijelaskan dalam perjanjian menggunakan akad apa, sehingga membuat orang menilai bahwa tabungan tersebut nantinya mengandung prinsip bunga/tambahan (*riba*). Hal ini didukung dengan beberapa dokumen yang tidak ada, seperti perjanjian tertulis tabungan *wadiah* dan ketentuan serta persyaratan tabungan haji BRI.

